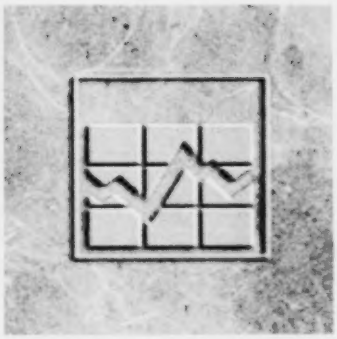
N° 75F0002M au catalogue — N° 9
ISSN : 1707-2867

Document de recherche

Série de documents de recherche - Revenu

Groupes de discussion avec la participation de répondants et de non-répondants à l'Enquête sur les finances des consommateurs



par Nancy Staisey

Division de la statistique du revenu
Immeuble Jean-Talon, Ottawa, K1A 0T6

Téléphone: 1-613-951-7355

Statistique Canada Statistics Canada

Canada

Comment obtenir d'autres renseignements

Toute demande de renseignements au sujet du présent produit ou au sujet de statistiques ou de services connexes doit être adressée à : Division de la statistique du revenu, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, K1A 0T6 (téléphone : 613-951-7355; 888-297-7355: revenu@statcan.gc.ca).

Pour toute demande de renseignements au sujet de ce produit ou sur l'ensemble des données et des services de Statistique Canada, visiter notre site Web à www.statcan.gc.ca. Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel à infostats@statcan.gc.ca ou par téléphone entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi aux numéros suivants :

Centre de contact national de Statistique Canada

Numéros sans frais (Canada et États-Unis) :

Service de renseignements	1-800-263-1136
Service national d'appareils de télécommunications pour les malentendants	1-800-363-7629
Télécopieur	1-877-287-4369

Appels locaux ou internationaux :

Service de renseignements	1-613-951-8116
Télécopieur	1-613-951-0581

Programme des services de dépôt

de renseignements	1-800-635-7943
Télécopieur	1-800-565-7757

Comment accéder à ce produit

Le produit nº 75F0002M au catalogue est disponible gratuitement sous format électronique. Pour obtenir un exemplaire, il suffit de visiter notre site Web à www.statcan.gc.ca et de choisir la rubrique « Publications » > « Publications Internet gratuites ».

Normes de service à la clientèle

Statistique Canada s'engage à fournir à ses clients des services rapides, fiables et courtois. À cet égard, notre organisme s'est doté de normes de service à la clientèle que les employés observent. Pour obtenir une copie de ces normes de service, veuillez communiquer avec Statistique Canada au numéro sans frais 1-800-263-1136. Les normes de service sont aussi publiées sur le site www.statcan.gc.ca sous « À propos de nous » > « Offrir des services aux Canadiens ».

Statistique Canada
Division de la statistique du revenu

Série de documents de recherche - Revenu

Groupes de discussion avec la participation de répondants et de non-répondants à l'Enquête sur les finances des consommateurs

Publication autorisée par le ministre responsable de Statistique Canada

© Ministre de l'Industrie, 2008

Tous droits réservés. Le contenu de la présente publication électronique peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sans autre permission de Statistique Canada, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé destiné aux journaux et/ou à des fins non commerciales. Statistique Canada doit être cité comme suit : Source (ou « Adapté de », s'il y a lieu) : Statistique Canada, année de publication, nom du produit, numéro au catalogue, volume et numéro, période de référence et page(s). Autrement, il est interdit de reproduire le contenu de la présente publication, ou de l'emmagasiner dans un système d'extraction, ou de le transmettre sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, reproduction électronique, mécanique, photographique, pour quelque fin que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable des Services d'octroi de licences, Division des services à la clientèle, Statistique Canada, Ottawa, Ontario, Canada K1A 0T6.

Octobre 2008

N° 75F0002M au catalogue, n° 9

ISSN : 1707-2867

Périodicité : hors série

Ottawa

This publication is available in English upon request (catalogue no. 75F0002M).

Note de reconnaissance

Le succès du système statistique du Canada repose sur un partenariat bien établi entre Statistique Canada et la population, les entreprises, les administrations canadiennes et les autres organismes. Sans cette collaboration et cette bonne volonté, il serait impossible de produire des statistiques précises et actuelles.

No. de catalogue 92-09

GROUPES DE DISCUSSION AVEC LA PARTICIPATION DE RÉPONDANTS ET DE NON-RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE SUR LES FINANCES DES CONSOMMATEURS

Août 1992

Nancy Staisey, associée, Price Waterhouse
(liée par contrat à Statistique Canada)

Les Documents de recherche de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu sont conçus en vue de communiquer les résultats des études ainsi que les décisions importantes prises à l'égard de cette enquête. Ils sont offerts gratuitement, en français et en anglais. Pour obtenir une description sommaire des documents disponibles ou un exemplaire de ces documents, communiquer avec Philip Giles, EDTR, Édifice Jean-Talon, 11ième étage, section D8, Statistique Canada, Ottawa (Ontario), Canada, K1A 0T6.
Téléphone: (613) 951-2891; Télécopieur: (613) 951-3253.

SOMMAIRE

L'élaboration et la réalisation d'une enquête nécessite la prise en compte de nombreux éléments. La longueur et la complexité de l'enquête ainsi que le moment où cette dernière est réalisée sont des facteurs qui peuvent influer sur la probabilité que les répondants éventuels y participeront. Un autre facteur déterminant de cette décision est la mesure dans laquelle un questionnaire semble constituer une atteinte à la vie privée. Bon nombre de personnes sont peu disposées à partager des renseignements sur leurs revenus et leurs finances, mais ceux-ci sont importants pour l'élaboration de politiques et la recherche.

La collecte de tels renseignements pour l'Enquête sur les finances des consommateurs (EFC) s'est révélée difficile et a donné lieu à un taux de non-réponse plus élevé que la moyenne pour un supplément à l'Enquête sur la population active. Compte tenu de la ressemblance entre l'EFC et l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR) qui sera réalisée sous peu, il est important d'examiner les causes du taux plus élevé de non-réponse à l'EFC et d'obtenir des suggestions en vue d'accroître le taux de réponse et de s'assurer la collaboration des répondants à l'EDTR pour une période de six ans.

Statistique Canada a demandé à Price Waterhouse d'organiser des discussions de groupe et des interviews avec des répondants et des non-répondants à l'EFC. Ces discussions et interviews avaient pour objectifs d'examiner les raisons pour lesquelles les personnes avaient répondu ou non au questionnaire, d'étudier des questions portant sur la protection des renseignements personnels et la confidentialité, d'évaluer dans quelle mesure les répondants comprenaient la terminologie de l'enquête et de connaître les réactions des répondants à la présentation d'une trousse de documents en vue de l'essai de l'EDTR.

Six groupes de discussion ont été formés, certains composés de répondants uniquement, d'autres de répondants et de non-répondants. Des discussions ont eu lieu à Ottawa (groupe de discussion pour l'essai préliminaire), à Toronto (trois) et à Montréal (deux, en français). Un des groupes de discussion de Toronto était composé uniquement de personnes âgées. De plus, sept interviews individuelles ont été réalisées. Six d'entre elles l'ont été par téléphone (dont une avec un non-répondant) et une interview a été effectuée en personne. Il convient de souligner qu'il s'agissait d'un travail de recherche qualitative et que les résultats ne peuvent par conséquent être communiqués à l'ensemble des répondants et des non-répondants. En raison du bassin peu considérable de non-répondants, il a été difficile de recruter un grand nombre de ceux-ci.

Selon les observations qui résultent des discussions et des interviews, les non-répondants étaient généralement plus inquiets à propos de la nature délicate des renseignements sur le revenu que ne l'étaient les répondants. Si de nombreux répondants s'inquiétaient au sujet de la confidentialité des renseignements qu'ils avaient fournis à Statistique Canada, certains ont mentionné qu'ils se souciaient peu que les données soient confidentielles ou non. Pour la majorité des participants, la terminologie de l'EFC était claire, mais lorsqu'il y a eu confusion, l'intervieweur a clarifié la situation de façon efficace. Les réponses des participants à certaines questions ont dénoté une certaine confusion à propos du lien entre Revenu Canada et Statistique Canada, particulièrement en ce qui a trait au partage de renseignements. De nombreux participants croyaient que l'échange d'informations était pratique courante.

La plupart des répondants ont dit que l'enquête semblait intéressante quand on la leur a décrite la première fois, mais la première réaction des non-répondants a été très négative. Les répondants ont mentionné que l'attitude de l'intervieweur, la crédibilité de Statistique Canada, le fait qu'ils considéraient la participation à l'enquête comme un devoir et la longueur du questionnaire étaient des facteurs qui

les avaient incités à participer à l'EFC. La majorité des répondants avaient rempli le questionnaire en consultant leur déclaration de revenus avant l'appel de l'intervieweur. Certains participants ont également mentionné qu'ils croyaient que la participation à l'enquête était obligatoire. De nombreux participants ont exprimé des inquiétudes au sujet du fait qu'ils aient dû répondre à l'enquête par téléphone. Ils auraient préféré une interview en personne en raison de la nature personnelle du sujet. Ce sont surtout les participants des groupes de Montréal qui ont exprimé cette préoccupation.

Quand on leur a demandé leur opinion au sujet de l'aspect des documents pour l'essai de l'EDTR, les participants ont dit qu'ils semblaient moins rébarbatifs, moins officiels et plus faciles à remplir. Certains participants s'inquiétaient de la quantité de papier utilisé et de la dimension des formules. D'autres ont mentionné une certaine confusion à propos des flèches et de la personne qui devait remplir le questionnaire. Les documents ont suscité, dans l'ensemble, une réaction positive chez la majorité des répondants, qui les préféraient à l'ancienne formule utilisée pour l'EFC. Le groupe des personnes âgées faisait exception, toutes ces personnes, sauf une, ayant préféré le formulaire de l'EFC à la formule prévue pour l'EDTR. Elles trouvaient que le questionnaire de l'EFC faisait plus «officiel».

Des questions supplémentaires ont été posées aux participants afin de connaître leur opinion sur chaque section des documents de la trousse de l'EDTR. Les participants ont aimé l'idée du numéro en 800, pourvu que la communication soit facile à obtenir. Certaines des personnes âgées ont mentionné que les lettres ou les mots utilisés dans le numéro de téléphone les embrouillaient. Les participants avaient des opinions assez mitigées à propos des faits énoncés dans la première section du dépliant : certains étaient d'avis que ces faits étaient intéressants, tandis que d'autres, en particulier les personnes âgées, trouvaient qu'ils ne reflétaient pas leur perception de la réalité. La plupart des participants ont mentionné qu'ils ne divulgueraient probablement pas de renseignements sur des revenus qu'ils n'ont pas

déclarés aux fins de l'impôt. Les participants n'étaient pas tous pour ou contre le fait d'autoriser Statistique Canada à consulter leur dossier fiscal à Revenu Canada, avec ou sans leur numéro d'assurance sociale (NAS).

Les suggestions en vue d'accroître le taux de réponse aux enquêtes semblables à l'EFC ont été d'informer les participants du but exact de l'enquête ainsi que de l'utilisation prévue des données recueillies, d'annoncer l'enquête, de demander de cocher une catégorie de revenu plutôt que d'indiquer un montant précis, de permettre aux participants de retourner leur questionnaire par la poste de façon anonyme et de réaliser des interviews en personne.

Pour s'assurer de la collaboration des répondants à une enquête d'une durée de six ans, les participants ont suggéré d'expliquer le but de l'enquête et de tenir les répondants au courant des résultats pendant toute la durée de l'enquête, de faire appel à des intervieweurs amicaux et qui font preuve de professionnalisme, de ne faire des interviews qu'une fois par année et d'offrir aux répondants un moyen pratique et facile d'informer Statistique Canada de leur déménagement.

TABLE DES MATIÈRES

			Page
1.	Historique		1
2.	Objectifs		3
3.	Méthodologie		4
	3.1	Groupes de discussion	5
	3.2	Interviews auprès de répondants et de non-répondants	7
	3.3	Limites de l'étude	8
4.	Préoccupations principales		8
	4.1	Atteinte à la vie privée et nature délicate des renseignements sur le revenu	9
	4.2	Confidentialité en général	9
	4.3	Liens avec Revenu Canada	10
	4.4	Fardeau de déclaration	10
	4.5	Incompréhension de la terminologie de l'enquête	11
	4.6	Non-disponibilité des renseignements demandés	11
5.	Autres observations		11
	5.1	Premières réactions à l'Enquête sur les finances des consommateurs	12
	5.2	Comment le questionnaire de l'EFC a-t-il été rempli?	15
	5.3	Raisons de la participation ou de la non-participation	16
	5.4	Nouvelle enquête par rapport à l'ancienne	19

TABLE DES MATIÈRES (suite)

Page

5.5 Autorisation de consulter les dossiers fiscaux 31

5.6 Suggestions en vue d'accroître le taux de réponse 35

5.7 Suggestions en vue d'obtenir la collaboration des répondants pendant six ans 39

6. Conclusion 42

Annexes

Annexe A - Enquête sur les finances des consommateurs : Guide de l'animateur de groupes de discussion 46

Annexe B - Guide de l'intervieweur 51

Annexe C - Question sur le revenu : Options 55

Annexe D - Résumés des entretiens avec les groupes de discussion 56

Annexe E - Résumés des interviews 100

1. Historique

S'il existe des sujets à propos desquels les gens consentent volontiers à partager des renseignements avec d'autres personnes, certains autres sont plus délicats. Les renseignements relatifs au revenu, notamment, sont de ceux que les gens divulguent scrupuleusement ou dont ils hésitent même à parler. Les raisons de cette hésitation sont sans aucun doute nombreuses, mais certaines sont plus évidentes que d'autres. Le fait que le revenu soit associé au statut social, que certains revenus ne soient pas déclarés et que l'on préférerait, par conséquent, les tenir secrets et que beaucoup de gens considèrent les questions d'argent comme très personnelles peuvent expliquer pourquoi certaines personnes hésitent à parler de leurs revenus, que ce soit avec des gens qu'elles connaissent ou avec des étrangers.

De plus, les questions touchant à la protection des renseignements personnels préoccupent la majorité des gens aujourd'hui. Certaines personnes sont submergées d'offres faites par des sociétés de vente directe qui achètent des listes où figure leur nom. Pour cette raison, beaucoup de personnes font particulièrement attention au genre de renseignements qu'elles divulguent et à qui elles les divulguent.

Il est peu surprenant, dans ce contexte, que le taux de non-réponse à l'Enquête sur les finances des consommateurs (EFC), menée par Statistique Canada, soit relativement élevé. L'EFC, qui constitue un supplément de l'Enquête sur la population active (EPA), est réalisée en avril et au début du mois de mai dans le but de recueillir des renseignements sur, entre autres, les sources de revenus, les crédits obtenus et l'impôt payé. Le taux de non-réponse à l'EFC est de 15%, comparativement à 5%, pour l'EPA.

Il y a lieu de s'interroger sur les raisons qui motivent les non-répondants à ne pas participer à l'enquête. Tout comme on peut expliquer le taux de non-réponse élevé, des facteurs précis ont peut-être incité les répondants à remplir le questionnaire. Le fait de déterminer les raisons ayant motivé les répondants et les non-répondants permettra, d'une part, d'améliorer les enquêtes du même genre qui seront réalisées dans l'avenir, et, d'autre part, d'accroître le taux de réponse. L'objectif principal que nous visons en cherchant à connaître l'opinion et les attitudes des répondants et des non-répondants à l'égard de l'EFC est d'aider à la conception de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR), qui constituera une nouvelle source importante de données aux fins de la recherche et de l'élaboration de programmes.

Selon les projets de l'équipe de l'EDTR, une enquête de référence sera effectuée en janvier 1993, puis les répondants seront interviewés deux fois par année pendant six ans. Une interview, qui sera réalisée en janvier de chaque année, portera essentiellement sur la situation des répondants vis-à-vis de l'activité de l'année précédente. Quatre mois plus tard, soit en mai, seront recueillies des données sur le revenu de l'année précédente. La non-réponse aux questions relatives au revenu intéresse particulièrement l'équipe de l'EDTR, puisqu'on demandera aux répondants à cette enquête de déclarer leurs revenus chaque année.

Pour ces raisons, Statistique Canada a voulu connaître les facteurs qui expliquent la réponse et la non-réponse à l'EFC. Quels aspects de l'enquête ont découragé les non-répondants? Comment pourrait-on inciter les non-répondants à participer à des enquêtes sur le revenu? Quels éléments de l'enquête ont motivé les répondants à participer à l'EFC? Les répondants et les non-répondants présentent-ils des caractéristiques communes ou les causes du taux élevé de non-réponse à l'EFC sont-elles liées uniquement à la conception du questionnaire? De quelle façon l'enquête devrait-elle être conçue et quels outils, s'il en est, devrait-on fournir aux

répondants afin de réduire au maximum le taux de non-réponse à l'EDTR? Voilà autant de questions auxquelles Statistique Canada voulait obtenir une réponse.

2. Objectifs

Dans cette section de notre rapport, nous décrivons les objectifs et le champ de l'étude. Le but principal de notre travail était de tenir des discussions de groupe et de réaliser des interviews avec des répondants et des non-répondants à l'EFC.

Les objectifs des discussions et des interviews auprès des non-répondants étaient les suivants :

- examiner les raisons de la non-réponse;
- discuter des façons de dissiper les craintes des non-répondants.

Les non-répondants à l'EFC avaient tous participé à l'Enquête sur la population active. Il était donc important de relever l'élément (ou les éléments) de l'EFC qui les avait dissuadés de participer à celle-ci. Lors des discussions et des interviews, divers facteurs possibles de non-réponse ont été examinés, notamment :

- le sentiment d'atteinte à la vie privée
- la nature délicate des renseignements sur le revenu
- l'inquiétude au sujet de la confidentialité en général
- l'impression que Statistique Canada communique des renseignements à Revenu Canada
- le fardeau du répondant
- l'incompréhension des termes et des concepts de l'enquête
- la non-disponibilité des renseignements demandés.

Les discussions et les interviews avec les répondants à l'EFC ont également servi à examiner les questions suivantes :

- Déterminer ce que les répondants ont fait lorsqu'ils ont reçu le questionnaire de l'EFC.
  - Ont-ils compris de quoi il s'agissait?
  - Ont-ils rempli le questionnaire avant l'interview téléphonique ou l'interview en personne?
  - Ont-ils consulté des documents (p.ex. leur déclaration de revenus) pour répondre aux questions?
  - Ont-ils compris les termes et les concepts?
- Connaître les réactions des répondants à la présentation de formules conçues de façon à paraître moins rébarbatives.

L'étude avait également pour but d'analyser des questions comme le choix du moment de la collecte des renseignements sur le revenu, la nécessité pour les participants de répondre pour d'autres membres de leur ménage, l'exactitude du revenu déclaré et l'impression des répondants quant au caractère volontaire ou obligatoire de la participation à l'enquête.

3. Méthodologie

Dans cette section, nous décrivons l'approche que nous avons adoptée pour mener à bien la tâche qui nous avait été confiée. Nous avons :

- formé quatre groupes de discussion avec des répondants à l'EFC (dont un avec des personnes âgées uniquement)
- formé deux groupes de discussion mixtes (c'est-à-dire composés de répondants et de non-répondants)
- réalisé six interviews auprès de répondants
- réalisé une interview auprès d'un non-répondant.

Cette façon de procéder correspondait à l'approche décrite dans la proposition que nous avions présentée à Statistique Canada et dont nous avions discuté avec des représentants de Statistique Canada au début du projet. La méthodologie de l'étude est expliquée dans les sections qui suivent.

3.1 Groupes de discussion

Nous avons tenu six discussions de groupe. Le tableau 1 contient des renseignements sur les groupes.

Tableau 1

Renseignements relatifs aux discussions de groupe

Lieu	Date	Composition	Langue	Animateur
Ottawa	8 juin, 19-21 h	Répondants	Anglais	Nancy Staisey
Toronto	10 juin, 19-21 h	Rép. et non-rép.	Anglais	Nancy Staisey
Toronto	11 juin, 14-16 h	Répondants (personnes âgées)	Anglais	Nancy Staisey
Toronto	11 juin, 19-21 h	Répondants	Anglais	Nancy Staisey
Montréal	16 juin, 19-21 h	Répondants	Français	François Cadoret
Montréal	17 juin, 19-21 h	Rép. et non-rép.	Français	François Cadoret

Nous avons tenté, autant que possible, de recruter les participants de façon à obtenir un échantillon varié du point de vue :

- du sexe
- de l'âge
- de l'état matrimonial.

Des représentants de Statistique Canada nous ont aidé à choisir des participants potentiels aux groupes de discussion. Les gens ont été désignés comme répondants ou non-répondants à l'Enquête sur les finances des consommateurs de 1991 ou de 1992. En raison des contraintes liées à la confidentialité, tous les participants potentiels, ceux des groupes de discussion comme ceux des interviews, ont été contactés par le personnel de Statistique Canada. En raison du groupe peu nombreux de non-répondants à l'EFC et du taux élevé de refus, nous avons recruté moins de non-répondants que nous l'avions prévu tant pour les groupes de discussion que pour les interviews en profondeur. Malgré cela, nous avons quand même pu obtenir des renseignements importants au sujet des non-répondants.

Nous avons rédigé le guide à l'intention des animateurs des groupes de discussion en nous basant sur notre examen de la documentation. Le guide traite des principales préoccupations énoncées dans la section sur les objectifs de l'étude. Le premier groupe de discussion s'est réuni à Ottawa et a permis de mettre le guide à l'essai. Le guide a été revu avec le chargé de projet et des modifications y ont été apportées, au besoin.

L'**Annexe A** contient le guide de l'animateur des groupes de discussion.

Les discussions avaient lieu dans des locaux où il y avait un miroir à sens unique. Environ dix minutes avant la fin de la séance, les observateurs remettaient à l'animateur du groupe des questions notées tout au long de la discussion. À la fin de la séance, l'animateur faisait un compte rendu de la discussion aux observateurs. Toutes les discussions de groupe ont été enregistrées.

3.2 Interviews auprès de répondants et de non-répondants

Nous avons réalisé six interviews en profondeur par téléphone et une interview en profondeur en personne. Une des interviews téléphoniques a été menée auprès d'un non-répondant à l'Enquête sur les finances des consommateurs. Les interviews avaient pour but d'examiner les raisons qui motivent les répondants et les non-répondants à participer ou non à une enquête, de connaître les inquiétudes qui peuvent expliquer la non-réponse et de discuter de façons d'apaiser ces inquiétudes et d'accroître le taux de réponse aux enquêtes sur le revenu.

Avant la fin de l'interview, on demandait également aux répondants de faire part de leurs observations générales et de leurs recommandations relativement à la nouvelle enquête.

Chaque interview téléphonique a duré entre 20 et 40 minutes. L'interview en personne a duré environ 50 minutes.

Nous avons préparé un guide de l'intervieweur pour les interviews individuelles en profondeur auprès des répondants et des non-répondants. Ces interviews portaient sur des questions semblables à celles qu'examinaient les groupes de discussion. La principale différence entre les deux guides était qu'ils tenaient compte du fait que les interviews téléphoniques ne permettaient pas d'évaluer les réactions des répondants à la trousse de documents de l'EDTR. Le guide de l'intervieweur traitait des principales préoccupations énoncées dans la section sur les objectifs de l'étude. Le guide de l'intervieweur est présenté à l'**Annexe B**.

3.3 Limites de l'étude

Il importe de noter deux limites de l'étude. Premièrement, les groupes de discussion sont un outil de recherche qualitative. Ils ne sont pas statistiquement représentatifs des participants à l'EFC. Deuxièmement, nous n'avons pu recruter suffisamment de non-répondants pour former un groupe de discussion distinct. Pour que les non-répondants expriment sincèrement leur opinion lors des discussions avec les répondants dans les groupes mixtes, nous avons utilisé, dans quelques groupes, une technique de vote par écrit avant de discuter de certaines questions. Les répondants devaient répondre par oui ou non à des questions comme «Autoriseriez-vous Statistique Canada à consulter vos dossiers fiscaux?» avant qu'elles ne soient discutées en groupe.

Malgré le nombre peu élevé de non-répondants, les discussions dans les groupes mixtes ont permis de recueillir des renseignements précieux sur des facteurs qui influent sur la réponse et la non-réponse.

4. Préoccupations principales

Avant de commander cette étude, Statistique Canada avait cerné un certain nombre de questions qui pouvaient avoir une influence sur la décision des gens de participer ou non à une enquête sur le revenu. Nous avons examiné ces questions lors des discussions de groupe et des interviews en profondeur, et nous avons évalué le lien entre les préoccupations que suscitent ces questions et la participation des gens à l'enquête. La section 5 (Observations) contient plus de détails sur ces questions.

4.1 Atteinte à la vie privée et nature délicate des renseignements sur le revenu

Comme on pouvait s'y attendre, les inquiétudes concernant la nature personnelle des renseignements financiers étaient plus vives chez les non-répondants. La raison donnée le plus souvent par ces derniers pour justifier leur non-réponse était que les données financières sont trop personnelles pour être partagées. Les répondants qui faisaient partie du même ménage que des non-répondants ont aussi dit que la nature personnelle des données sur le revenu était la raison pour laquelle les non-répondants avaient refusé de participer à l'enquête. Seuls quelques répondants ont parlé d'atteinte à la vie privée. Une non-répondante a dit qu'elle avait refusé de participer à l'EFC parce qu'elle croyait que Statistique Canada pouvait obtenir les renseignements en consultant les dossiers de Revenu Canada. Elle ne voyait pas la nécessité de fournir des renseignements qui existaient déjà dans d'autres documents.

4.2 Confidentialité en général

Dans l'ensemble, les répondants n'étaient pas tant inquiets de la nature personnelle des renseignements demandés dans le cadre de l'Enquête sur les finances des consommateurs que du caractère confidentiel de l'enquête en général. Si quelques participants se souciaient peu que celle-ci soit confidentielle ou non, beaucoup ont mentionné qu'ils avaient d'abord hésité à y participer parce qu'ils avaient des inquiétudes quant à la confidentialité. Ils craignaient, même si les renseignements étaient supposés être «strictement confidentiels», que l'intervieweur et beaucoup d'autres personnes aient accès à leur dossier. De plus, ils n'aimaient pas l'idée d'avoir à indiquer leur nom sur le questionnaire.

Un seul non-répondant a exprimé des inquiétudes au sujet de la nature confidentielle des renseignements.

4.3 Liens avec Revenu Canada

Qu'ils aient fait référence à Revenu Canada directement ou non, bon nombre des participants croyaient que l'enquête effectuée par Statistique Canada et les renseignements de Revenu Canada étaient reliés d'une façon quelconque. Cette impression s'est traduite par : le refus des participants de déclarer des revenus qu'ils ne déclareraient pas normalement aux fins de l'impôt (gains de loterie et de bingo, paiements en espèces reçus dans le cadre d'un emploi secondaire, etc.); le consentement de nombreux participants à ce que Statistique Canada ait accès à leur dossier à Revenu Canada («les gens de Statistique Canada peuvent obtenir les renseignements de toute façon»); et l'importance accordée à l'exactitude du revenu déclaré, parce que les gens croient que Statistique Canada et Revenu Canada peuvent comparer les données. D'autres participants ont mentionné que le fait de communiquer des renseignements financiers à Statistique Canada ne les avait pas inquiétés ou qu'ils s'étaient demandé pourquoi Statistique Canada effectuait une enquête puisque «Revenu Canada possède déjà l'information».

4.4 Fardeau de déclaration

Très peu de participants ont exprimé des préoccupations au sujet du fardeau de déclaration qu'impose la participation à l'EFC. Ceux qui, au départ, s'étaient inquiétés du temps requis pour remplir le questionnaire ont été soulagés de voir que l'enquête ne prenait que quelques minutes de leur temps.

4.5 Incompréhension de la terminologie de l'enquête

De même, très peu de participants ont dit ne pas avoir compris les termes utilisés dans l'Enquête sur les finances des consommateurs. Ils étaient, par ailleurs, unanimes à dire que les intervieweurs avaient très bien su clarifier les termes qu'ils n'avaient pas bien compris. Certains ont mentionné que le questionnaire était tellement explicite et les explications préliminaires de l'intervieweur tellement claires qu'ils n'avaient pas eu besoin de consulter le livret d'instructions pour avoir des renseignements supplémentaires.

4.6 Non-disponibilité des renseignements demandés

Les deux tiers des participants environ ont dit s'être servis de leur déclaration de revenus pour répondre aux questions de l'EFC et que le choix du moment de l'enquête (immédiatement après la période de déclaration de revenus) était excellent, puisque les données demandées étaient encore fraîches dans leur mémoire et facilement disponibles. Le moment où l'enquête a eu lieu a également permis à un certain nombre de participants de répondre de mémoire au questionnaire, soit avant l'appel de l'intervieweur, soit au téléphone avec l'intervieweur. Par ailleurs, les gens qui croyaient que Statistique Canada avait accès aux dossiers de Revenu Canada pour obtenir les renseignements étaient encore plus confus par le fait que l'enquête avait lieu au même moment que la production des déclarations de revenus.

5. Autres observations

Dans cette section, nous présentons les principales observations qui ressortent des discussions de groupe et des interviews en profondeur. Nous développons plus à fond les questions dont il est fait mention dans la section précédente, nous

décrivons les réactions des participants des groupes de discussion à l'EDTR et nous proposons des solutions en vue d'accroître le taux de réponse aux questions sur le revenu et de s'assurer de la collaboration des répondants pendant six ans.

5.1 Premières réactions à l'Enquête sur les finances des consommateurs

La plupart des participants avaient entendu parler de l'EFC par leur intervieweur de l'Enquête sur la population active. En général, l'intervieweur informait les répondants qu'une enquête serait effectuée prochainement et leur donnait des renseignements au sujet de cette enquête. Certains participants ont dit qu'un intervieweur avait communiqué avec eux et les avait visité à leur résidence pour les informer de la tenue prochaine de l'enquête. Lorsque la personne était absente, l'intervieweur laissait une carte l'informant qu'elle recevrait un appel d'un intervieweur pour lui demander si elle voulait participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs. L'intervieweur laissait également de la documentation au sujet de l'enquête.

La plupart des participants aux groupes de discussion et des répondants aux interviews ont trouvé que les renseignements fournis par l'intervieweur étaient clairs et compréhensibles. Une participante a mentionné qu'elle n'a pas été du tout surprise quand elle a reçu le questionnaire de l'enquête par la poste, parce que c'était exactement ce qu'on lui avait expliqué au téléphone. Les participants ont dit qu'il était important d'être informé préalablement de l'envoi prochain d'un questionnaire d'enquête, autrement celui-ci pourrait être jeté à la poubelle avec la publicité importune. Ils ont aussi mentionné que le fait que leur intervieweur leur annonce à l'avance la tenue d'une enquête les rassurait sur le caractère «officiel» de l'enquête.

Pour bon nombre de participants, la première réaction à l'enquête a été de trouver qu'elle semblait intéressante et de souhaiter y participer. Quelques-uns ont mentionné qu'ils avaient ressenti une certaine fierté d'avoir été choisis pour participer à l'enquête. En revanche, d'autres participants ont dit que le questionnaire ressemblait à la formule de déclaration de revenus qu'ils venaient tout juste de remplir. La similarité entre les deux formules a provoqué des réactions négatives chez plusieurs de ces participants :

- «Je trouvais que le questionnaire ressemblait à la déclaration de revenus; je déteste ce genre de publicité importune, mais j'ai quand même rempli le questionnaire.»

- «J'ai simplement pris ma déclaration de revenus et j'ai rempli le questionnaire en pensant que les deux se ressemblaient beaucoup et que j'étais en train de donner des renseignements auxquels n'importe qui au gouvernement pouvait avoir accès.»

- «Revenu Canada possède déjà les renseignements. Pourquoi Statistique Canada fait-il une enquête sur le revenu?»

De plus, des répondants trouvaient, entre autres, que le concept de ménage à Statistique Canada était étrange et se demandaient comment ils avaient été choisis pour participer à l'enquête. Certains ont également dit avoir hésité au début en raison de la nature de l'enquête et des renseignements demandés ou parce qu'ils devaient donner leur nom et leur numéro de téléphone. Une répondante s'inquiétait du fait que son nom allait figurer dans une base de données. Certains répondants ont surmonté la réticence qu'ils avaient éprouvée au départ en constatant que l'enquête était réalisée par Statistique Canada. Ils ont mentionné qu'ils n'auraient pas participé à une enquête de ce genre si elle avait été effectuée par une entreprise privée. Selon eux, le nom de Statistique Canada ajoutait au sérieux de l'enquête.

L'amabilité, la souplesse et le professionnalisme de l'intervieweur de l'EPA ont contribué pour beaucoup à la crédibilité de l'enquête, tout comme la relation qui s'est établie parfois entre l'intervieweur et l'enquêté pendant l'EFC. À plusieurs reprises, les répondants ont mentionné s'être sentis en confiance et à l'aise avec leur intervieweur. Nombre d'entre eux ont indiqué que si un «étranger» les avait appelés, ils auraient probablement refusé de participer à une enquête sur le revenu. Quelques participants ont dit avoir été ennuyés d'avoir à répondre pour d'autres membres du ménage, en particulier lorsque ceux-ci n'étaient pas des membres de la famille ou hésitaient à fournir les renseignements demandés. Un participant a déclaré qu'il aurait été préférable d'envoyer un questionnaire à chaque membre du ménage, qui l'aurait retourné par la poste à une date précise une fois rempli. Un autre participant a ajouté sur ce point que c'était au gouvernement qu'incombait la tâche de recueillir des renseignements sur chaque membre du ménage, et pas à lui.

Comme on pouvait s'y attendre, les premières réactions des non-répondants à l'enquête ont été plutôt négatives. La plupart d'entre eux étaient d'avis que les renseignements demandés «n'étaient l'affaire de personne» ou que l'enquête était une atteinte à la vie privée. Une non-répondante a dit qu'elle n'aimait pas les questionnaires sur le revenu en général et que cela l'ennuyait que les renseignements sur le revenu donnent un certain «pouvoir» à Statistique Canada. Un autre a déclaré qu'il n'avait pas répondu à l'enquête parce qu'il pouvait y avoir des «fuites», même si les renseignements étaient soi-disant confidentiels.

Il est intéressant de noter que si certains non-répondants ont justifié leur décision en disant que selon eux les renseignements pouvaient être tirés des dossiers de Revenu Canada, des répondants ont déclaré avoir participé à l'enquête précisément pour cette raison. Les non-répondants étaient d'avis qu'un seul ministère devrait posséder des renseignements sur le revenu. Certains répondants, par contre, ne voyaient pas de mal à ce que plus d'un ministère ait accès à ces renseignements une

fois qu'ils ont été recueillis. La majorité des répondants qui ne voyaient pas d'inconvénients au fait de fournir des renseignements sur leur revenu puisque Revenu Canada possède déjà les renseignements ont précisé qu'ils n'avaient «rien à cacher».

5.2 Comment le questionnaire de l'EFC a-t-il été rempli?

La majorité des participants des groupes de discussion qui ont répondu à l'EFC avaient rempli le questionnaire avant que l'intervieweur ne les appelle pour consigner leurs réponses et nombre d'entre eux s'étaient servis de leur déclaration de revenus pour répondre aux questions. Un participant a dit qu'il avait agrafé le questionnaire et ses formules de déclaration de revenus ensemble, avait laissés les documents près du téléphone, puis avait répondu à l'enquête au téléphone en consultant ses formules de déclaration de revenus. Qu'ils aient ou non utilisé leur déclaration de revenus, la plupart des participants ont trouvé les questions de l'enquête très faciles. Une participante a dit qu'elle remettait constamment à plus tard la tâche de répondre au questionnaire parce cela semblait plus long que ce ne l'était en réalité. Certains répondants ont dit ne pas avoir utilisé leur déclaration de revenus parce que peu de questions s'appliquaient à eux et qu'ils pouvaient répondre de mémoire à la plupart de celles qui les concernaient.

De façon générale, les personnes interviewées et les participants des groupes de discussion s'entendaient pour dire que le questionnaire était très clair et que peu de termes avaient été mal compris ou porté à confusion. Pour cette raison, de nombreux répondants n'ont fait que feuilleter le livret d'instructions ou ne s'en sont pas servis du tout. Quelques-uns ont éprouvé certaines difficultés à répondre à des questions, mais cela tenait davantage à leur situation particulière qu'au manque de clarté des termes employés. Par exemple, une participante qui exploite sa propre entreprise ne savait pas si elle devait déclarer son revenu à la ligne 1 ou à la ligne 3

du questionnaire. Un autre participant a dit que la question 17 l'avait embêté parce qu'elle ne correspondait pas à celle de sa déclaration de revenus. Il a été suggéré que toutes les questions de l'enquête renvoient au numéro de ligne correspondant sur la déclaration de revenus, comme il avait été fait pour la question 22 dans l'enquête originale.

Une personne a mentionné qu'elle et ses locataires étaient considérés comme une «famille», ce qui, a-t-elle dit, n'était pas le cas, tandis qu'un autre participant a souligné que son épouse, qui est de nationalité japonaise et n'a pas la citoyenneté canadienne, avait été exclue de l'enquête. Ces deux participants étaient donc confus quant à la façon dont les concepts de «famille» et de «ménage» étaient utilisés pour les besoins du questionnaire.

Tous les répondants qui ont eu des questions au sujet du questionnaire ont dit que leur intervieweur «connaissait son affaire» et leur avait fourni des explications très claires.

5.3 Raisons de la participation ou de la non-participation

Nous décrivons ci-après les raisons pour lesquelles les gens décident de participer ou non à des enquêtes sur le revenu. Comme il y a eu moins de non-répondants que nous l'avions prévu dans les groupes de discussion, nous n'avons pu connaître l'opinion que de seulement quelques non-répondants lors des discussions de groupe. Néanmoins, nous avons obtenu de précieux renseignements supplémentaires de la part de répondants qui font partie du même ménage que des non-répondants et qui nous ont expliqué pourquoi ces derniers avaient refusé de participer à l'EFC.

Un des premiers commentaires qu'ont faits certains participants quand on leur a demandé ce qui les avait motivés à participer ou non à l'Enquête sur les finances des consommateurs a été qu'ils ne pensaient pas que la participation était volontaire. La question a été débattue longuement dans deux groupes de discussion en particulier et il n'a pas été établi de façon générale que la participation était obligatoire ou qu'elle était volontaire. Une participante a souligné que l'intervieweur lui avait dit que sa participation était obligatoire. D'autres participants ont eu l'impression d'être obligés de participer à l'enquête parce que, même si personne ne leur avait dit qu'ils étaient tenus de le faire, personne ne leur avait dit non plus qu'ils étaient libres de refuser. Quelques répondants ont mentionné qu'ils s'étaient sentis dans l'obligation morale de participer à l'enquête, que c'était «leur devoir de participer».

Au nombre des facteurs qui les influençaient dans leur décision de participer ou non à cette enquête, en particulier, et à des enquêtes semblables, en général, les répondants ont mentionné l'importance de fournir des renseignements pouvant servir à améliorer certaines situations, la simplicité et la longueur de l'enquête, le caractère indiscret des questions, le nombre d'enquêtes auxquelles ils seraient appelés à participer et l'attitude de l'intervieweur. Quelques-uns des répondants participaient parce qu'ils étaient eux-mêmes des utilisateurs de statistiques dans leur secteur d'activité et qu'ils reconnaissaient l'importance de collaborer à la collecte de renseignements. Une des réponses données fréquemment par les répondants était qu'ils «aimaient aider» ou qu'ils «n'avaient rien à cacher».

De nombreux participants et interviewés ont parlé de l'attitude de l'intervieweur à un moment donné au cours des discussions ou des interviews. Pour la plupart des répondants, les choses s'étaient bien passées avec leur intervieweur. Beaucoup d'entre eux ont souligné l'importance d'établir de bons rapports avec l'intervieweur, et une répondante a dit qu'elle était devenue amie avec son intervieweur. Quelques

répondants ont précisé que leur relation avec l'intervieweur et l'attitude de ce dernier avaient été des facteurs déterminants de leur décision de participer à l'EFC. Un des participants d'un groupe de discussion a mentionné qu'il avait hésité au début à participer aux enquêtes, mais qu'au moment où l'EFC a commencé lui et son intervieweur étaient en si bons termes qu'il n'avait plus aucune réticence à lui donner des renseignements de nature personnelle.

Une des personnes interviewées a dit qu'elle avait toujours voulu en savoir davantage sur les chiffres cités par les médias et qu'elle était intéressée à être incluse dans les statistiques. Elle a ajouté que la mesure dans laquelle les gens sont renseignés sur les statistiques en général et sur la façon dont l'information recueillie est utilisée pourrait être un facteur décisif de leur participation ou de leur non-participation à une enquête. Par ailleurs, si la majorité des gens trouvaient que le choix du moment de l'enquête, c'est-à-dire après la période de déclaration de revenus, était excellent du fait que les chiffres sont encore frais dans leur mémoire et facilement disponibles, cette dame a dit que certaines personnes pourraient refuser de participer parce qu'elles pensent que «quelqu'un essaie de vérifier les renseignements qu'ils ont donnés sur leur déclaration de revenus».

Quelques répondants ont mentionné avoir hésité à répondre aux questions par téléphone en raison de la nature personnelle des renseignements demandés et parce qu'ils n'avaient pas de preuve que l'intervieweur travaillait réellement pour Statistique Canada. Cette inquiétude était moins vive chez les répondants qui avaient eu l'occasion de rencontrer leur intervieweur et de lui parler. La plupart ont dit qu'ils préféreraient fournir les renseignements en personne. En fait, un répondant a refusé de répondre aux questions par téléphone et a plutôt retourné le questionnaire par la poste. C'est dans les deux groupes de Montréal que ce point a été soulevé le plus souvent.

Quand on leur a demandé pourquoi certaines personnes refusent de participer à des enquêtes sur le revenu, les participants ont répondu que les non-répondants se demandaient peut-être de quelle manière allait être utilisée l'information ou si le gouvernement essayait de trouver une nouvelle façon de «puiser dans leurs économies», qu'ils n'avaient peut-être pas le temps de répondre aux questions et qu'ils ne voyaient peut-être pas la pertinence de l'enquête. Tous les répondants qui vivaient avec des personnes ayant refusé de participer à l'enquête ont dit que ces personnes avaient agi de la sorte en raison du caractère personnel des renseignements demandés. Une des participantes a dit que son mari était d'avis que «le gouvernement avait suffisamment d'information comme ça» et, selon le fils d'un autre participant, «ça ne les regardait pas». Les non-répondants qui faisaient partie des groupes de discussion ont fait écho à ces commentaires en disant que le genre de questions posées constituait une atteinte à leur vie privée. Un non-répondant a dit douter de la confidentialité des renseignements tandis qu'une autre a mentionné qu'elle ne voyait pas la nécessité de fournir des données que possède déjà Revenu Canada.

La plupart des participants et des interviewés ont affirmé que personne n'avait influencé leur décision de participer ou non à l'enquête.

5.4 Nouvelle enquête par rapport à l'ancienne

Nous avons présenté à des participants une version provisoire des documents relatifs à la nouvelle enquête, l'EDTR, afin de connaître leurs premières réactions quant à l'aspect de ces documents. La trousse contenait un dépliant explicatif bilingue ainsi qu'un questionnaire sur lequel des flèches montraient le cheminement des questions; nous l'avons remise aux participants des groupes de discussion et au participant interviewé en personne. On a demandé à ces participants de nous faire part de leur opinion au sujet de l'aspect des documents. Nous leur avons aussi

demandé de nous dire ce qu'ils pensaient de chaque section du dépliant explicatif. Pour les besoins de la comparaison, nous avons appelé le questionnaire de l'Enquête sur les finances des consommateurs, l'ancien (la formule bleue) et celui de l'EDTR, le nouveau (formule noire).

Les participants des groupes de discussion et la personne interviewée ont fait un certain nombre de commentaires au sujet des nouveaux documents. Les premières impressions ont été principalement que le nouveau questionnaire semblait moins rébarbatif que l'ancien, qu'il avait davantage l'air d'un questionnaire d'enquête que d'une formule de déclaration de revenus, que la trousse était trop grosse pour certaines boîtes à lettres et que l'enquête n'avait pas l'air «officielle» ou que le questionnaire ne ressemblait pas aux formules gouvernementales habituelles. De nombreuses personnes ont souligné l'épaisseur des documents et la quantité de papier utilisé dans la nouvelle trousse et trouvaient que c'était là du gaspillage.

Un des commentaires formulés par la majorité des participants était que le questionnaire était plus invitant parce qu'il était plus aéré et semblait plus facile à remplir.

On a demandé aux participants qui trouvaient le nouveau questionnaire moins rébarbatif ou moins officiel que l'ancien, si son aspect les inciterait davantage ou moins à le remplir. Les réponses à cette question ont été variées de sorte que nous n'avons pu établir de façon générale que les participants seraient plus enclins à compléter le questionnaire. Si certains participants ont dit qu'ils répondraient probablement à l'enquête parce que le questionnaire n'avait pas un aspect officiel et qu'il semblait facile à remplir, d'autres ont justement dit que l'aspect non officiel du questionnaire les inciterait moins à participer à l'enquête.

Voici quelques-uns des commentaires entendus à cet égard :

- «Je me demanderais s'il s'agit d'une enquête sérieuse.»
- «Qu'est-ce qu'on essaie de nous passer?»
- «Si je donne des renseignements sur mon revenu, je veux être certain qu'ils demeureront confidentiels. La formule traditionnelle (le questionnaire bleu) donne davantage l'impression qu'ils le seront.»

Certains participants ont dit que le nouveau questionnaire donnait davantage l'impression qu'il s'agissait d'une enquête à participation volontaire ou avait l'air moins officiel que le questionnaire bleu. Ils trouvaient qu'il ne ressemblait pas à une formule gouvernementale. Ils pourraient donc se sentir moins dans «l'obligation morale» de participer à l'enquête, ce qui nuirait au taux de réponse.

Beaucoup de participants ont aussi dit que parce que le nouveau questionnaire avait l'air moins officiel que l'ancien, les renseignements sur le revenu qu'ils fourniraient sur le nouveau questionnaire risqueraient d'être moins précis que ceux qu'ils donneraient sur une formule traditionnelle. Selon eux, l'ancien questionnaire ressemblait tellement à une formule de déclaration de revenus qu'ils se sentaient obligés de fournir des renseignements précis et, en raison de la ressemblance des deux formules, il était facile de se servir de sa déclaration de revenus pour remplir le questionnaire. Ces personnes ont souligné qu'elles seraient davantage portées à donner des estimations que les chiffres réels sur la nouvelle formule.

Certains participants ont mentionné que le nouveau questionnaire était très clair et compréhensible, tandis que d'autres ont dit que les flèches étaient trop larges et portaient à confusion et qu'ils avaient dû examiner le questionnaire pendant un certain temps avant de comprendre ce qu'ils devaient faire. Quelques-uns croyaient qu'ils n'avaient qu'à répondre par oui ou non aux questions et ne s'étaient

pas rendus compte qu'ils devaient aller à la section appropriée pour inscrire leur réponse. Un participant a proposé d'utiliser des instructions comme «si oui, passez à» et «si non, passez à» plutôt que des flèches afin de rendre le questionnaire plus clair.

Une des participantes a dit avoir eu de la difficulté à comprendre ce que voulait dire la première ligne du nouveau questionnaire «Revenu touché en 1991 : par _____». Elle ne savait pas si elle devait ou non inscrire son nom. Par ailleurs, d'autres participants ont aussi mentionné qu'ils ne savaient pas si c'était leur nom qu'ils devaient inscrire sur les questionnaires qu'ils remplissaient pour d'autres membres du ménage ou si c'était le nom de chacun de ces membres. Ils ne savaient pas non plus si le revenu de tous les membres du ménage devait être additionné et inscrit sur un questionnaire ou s'ils devaient remplir un questionnaire pour chacun des membres.

Certains participants ne s'étaient pas aperçus que des instructions se trouvaient au verso du questionnaire. Un participant croyait que c'était le questionnaire «français» qui figurait de l'autre côté de la formule et la personne, qui a vu le questionnaire, a dit qu'elle l'aurait rempli avant de penser à regarder au verso. En outre, selon quelques participants, les caractères au verso de la feuille étaient trop petits et étaient difficiles à lire.

Dans l'ensemble, deux fois plus de participants préféraient l'aspect du nouveau questionnaire que celui de l'ancien. Cette observation est fondée sur les réponses enregistrées de 36 participants des groupes de discussion et du participant interviewé en personne.

Avant de tirer quelque conclusion que ce soit sur la préférence des participants pour un questionnaire en particulier, il convient de souligner les points suivants :

- les résultats des discussions de groupe n'ont pas pour but d'être statistiquement significatifs et ne sont pas nécessairement représentatifs de l'opinion de la population en général;
- aucun des participants n'a vraiment rempli le nouveau questionnaire;
- nous n'avons pas demandé aux participants du groupe mixte de Toronto lequel des deux questionnaires ils préféraient;
- si les préférences au sujet des deux questionnaires ont été mitigées chez les répondants des groupes de Toronto et d'Ottawa, la très grande majorité des participants du groupe de Montréal a préféré le nouveau, tandis qu'une forte proportion du groupe formé de personnes âgées a préféré l'ancien;
- tous les participants des groupes de discussion n'ont pas été pris en compte dans la répartition des réponses, puisque tous n'ont pas clairement exprimé leur préférence.

Le tableau 2 montre la répartition des réponses par groupe de discussion.

Le groupe des personnes âgées présentait une caractéristique assez particulière du fait qu'un seul des participants préférait le nouveau questionnaire. Ce participant trouvait qu'il serait plus facile de répondre à ce questionnaire parce que le contenu était plus aéré. Les autres participants ont préféré de beaucoup l'ancienne formule parce qu'elle faisait plus «officielle», qu'elle était plus «condensée», qu'elle comportait «davantage de questions numérotées» et qu'il «était plus facile de cocher ici et là». Un des participants qui n'aimait pas le nouveau questionnaire a dit qu'il «faisait peur».

Tableau 2

Préférence des participants pour le questionnaire
de l'EDTR ou de l'EFC

	EDTR	EFC
Toronto et Ottawa	7	4
Montréal	15	1
Personnes âgées	1	7
Personnes interviewées	1	--
Total	**24**	**12**

Les groupes de Montréal différaient également des autres groupes de discussion du fait que tous les participants sauf un, préféraient le nouveau questionnaire à l'ancien, même si beaucoup trouvaient que les flèches portaient à confusion. Les raisons le plus souvent invoquées étaient que les répondants se sentaient plus à l'aise avec le nouveau questionnaire parce qu'il avait l'air moins officiel, moins rébarbatif et qu'il semblait facile à remplir. Dans l'ensemble, les participants de Montréal trouvaient que le nouveau questionnaire était plus attrayant.

Nous avons ensuite demandé aux participants de nous faire connaître leurs réactions au contenu informationnel de la trousse. Nous présentons ci-dessous les commentaires recueillis au sujet de chaque section.

Première section : Pourquoi ces renseignements sont-ils importants?

Dans cette section, on énonce certains faits relatifs à la situation financière de la population canadienne. Voici quelques-unes des réactions des participants :

- «Je suis plus rassuré à propos de l'enquête; quelqu'un pense à ma contribution.»
- «Les «faits» m'agacent parce que ce ne sont pas vraiment des faits; ils ne représentent rien pour moi, car j'ai déjà été trompé par des énoncés du même genre.»
- «Les faits portent à croire que les choses se sont améliorées, mais ce n'est pas notre avis» (de la part d'une personne âgée).
- «L'information est intéressante; on voit à quoi servent les renseignements que nous fournissons.»
- «Je ne suis pas d'accord avec les faits énoncés.»
- «Ces renseignements influencent ma décision de répondre aux questions parce qu'ils expliquent à quoi sert l'enquête.»

Bien que la plupart des personnes aient trouvé les faits intéressants et importants, certaines ont réagi très négativement à cette section, et ce pour deux raisons en particulier. La première était que les participants trouvaient que les faits énoncés ne reflétaient pas la réalité telle qu'ils la connaissaient. Notamment, les personnes âgées n'étaient pas d'avis qu'ils «étaient beaucoup mieux maintenant qu'avant». La deuxième raison était que les répondants trouvaient qu'il ne faudrait pas laisser entendre que les faits énoncés sont le résultat de programmes mis en place par le gouvernement. Bon nombre de participants ont dit qu'ils voudraient savoir plus précisément comment les renseignements sur leur revenu seront utilisés. Une dame se demandait comment les statistiques pouvaient aider les femmes, les enfants et les démunis et en quoi les renseignements sur son revenu permettaient d'aider ces personnes.

Quand on leur a demandé si les faits énoncés les inciteraient à participer à l'enquête ou s'ils les en décourageraient, les personnes âgées, que les faits ennuyaient le plus, ont dit qu'ils compléteraient probablement le questionnaire quand même.

Dans un des groupes de Montréal, on a soulevé un point qui n'avait pas été mentionné dans les autres groupes : certains participants ont dit avoir été embêtés par la référence à la recherche privée dans la dernière phrase de la première section. Ils ne comprenaient pas comment le secteur privé utiliserait les données et, plus encore, comment il avait accès aux données. Voici un commentaire bien représentatif qui a été formulé :

- «La référence au secteur privé m'embête; je ne sais pas très bien ce que cela signifie et j'aimerais savoir si les renseignements sont vendus à des entreprises privées et si notre nom va se retrouver sur une liste.»

Deuxième section : Est-ce que ce sera difficile?

Dans cette section, on explique au lecteur qu'il suffit de quelques minutes pour répondre aux questions et pourquoi cette période de l'année (immédiatement après la période de déclaration de revenus) est le meilleur moment pour remplir un questionnaire sur le revenu. Voici quelques-unes des réactions des participants :

- «C'est rassurant.»
- «Il faudrait que le «non» soit imprimé en caractères plus gros.»
- «J'ai pris l'information à la lettre.»
- «C'est bien de donner cette information, car il est vrai qu'on n'a qu'à répondre à seulement deux ou trois questions.»

Les participants n'ont pas réagi vivement à cette section et la plupart d'entre eux trouvaient que remplir le questionnaire tout de suite après la période de déclaration de revenus était une excellente idée parce que les renseignements sont encore frais en mémoire et facilement disponibles. En revanche, une personne trouvait l'énoncé trompeur parce que, bien qu'il fallait effectivement peu de temps pour remplir le

questionnaire quand on avait la déclaration de revenus en main, chercher les formules pouvait être assez long.

Troisième section : Comment puis-je obtenir plus d'information?

Dans cette section, on donne un numéro en 800 à l'intention des répondants qui désirent obtenir plus de renseignements au sujet de l'enquête. Les participants ont fait les commentaires suivants :

- «C'est une bonne idée [de donner un numéro de téléphone] pour les gens qui ont des questions à poser ou qui veulent faire connaître leur opinion.»
- «Je téléphonerais pour savoir s'il s'agit d'une enquête officielle.»
- «L'intervieweur avait très bien expliqué le questionnaire. Je ne vois pas l'utilité de ce numéro. Je trouve qu'il serait plus utile de l'indiquer à la fin.»

Quelques participants ont dit qu'ils ne téléphoneraient pas, mais la majorité ont dit qu'ils le feraient s'ils avaient besoin de renseignements et que c'était une bonne idée. Tous les participants du groupe des personnes âgées ont dit qu'ils se serviraient du numéro. Un d'entre eux a dit qu'il n'était pas d'accord avec l'utilisation de lettres dans le numéro de téléphone parce que cela compliquait la composition du numéro. Le seul point soulevé par les gens a été que la communication devait être facile à obtenir, c'est-à-dire que la ligne ne soit pas constamment occupée. Même ceux qui disaient qu'ils ne téléphoneraient probablement pas à ce numéro étaient d'avis que le fait qu'il y ait un numéro où appeler les rassurait sur le caractère officiel de l'enquête.

Quatrième section : Est-ce qu'on pourra m'identifier?

On a demandé aux participants de dire ce que l'expression «strictement confidentiel» signifiait pour eux. Les participants ont formulé beaucoup de commentaires à cet égard. En voici quelques exemples :

- «Je n'y croirais pas, mais ça m'est égal.»
- «Tellement de gens traitent ces données qu'elles ne doivent pas être aussi confidentielles qu'on le laisse entendre.»
- «Il y a probablement très peu de chances pour que les renseignements tombent en de mauvaises mains.»
- «Cela signifie que les renseignements ne sont pas partagés avec Revenu Canada.»
- «Ça ne change rien.»
- «Je pourrais douter [de l'enquête] s'il n'était pas fait mention de la confidentialité des données.»
- «Seules certaines personnes ont accès aux renseignements. Je ne sais pas qui, et c'est ce qui m'inquiète.»
- «L'aspect «strictement confidentiel» m'est tout à fait indifférent. Je n'ai rien à cacher.»

Si le fait d'être au courant du caractère confidentiel du questionnaire était important pour de nombreux participants, beaucoup d'autres ont dit qu'il leur importait peu ou qu'ils n'y croyaient que dans une certaine mesure seulement. L'inquiétude la plus répandue était que puisque tellement de personnes peuvent avoir accès aux fichiers (soit manuellement, soit par ordinateur), l'énoncé relatif à la stricte confidentialité des renseignements ne peut être vrai que jusqu'à un certain point. Quand on a demandé aux participants de dire combien de personnes, selon eux, pouvaient avoir accès à leur dossier, un répondant a dit 12. Quand on leur a

demandé s'ils auraient davantage confiance en la confidentialité des données si celles-ci étaient directement introduites dans un ordinateur par l'intervieweur (ce qui éliminerait un certain nombre de traitements par d'autres employés de Statistique Canada), des participants ont dit que ça ne changerait rien puisque «n'importe quelle personne qui s'y connaît un peu en informatique pourrait avoir facilement accès aux dossiers». En général, les personnes âgées étaient d'avis qu'il ne pouvait être tout à fait vrai que les renseignements soient strictement confidentiels, mais la plupart ont dit que ça leur était égal. Une d'elles a mentionné que si elle avait quelque chose à cacher, elle serait plus prudente.

Les participants du groupe de Montréal qui s'inquiétaient de la référence au secteur privé dans la première section étaient également enclins à douter de la véracité de l'énoncé parce qu'ils le trouvaient contradictoire. En effet, les participants croyaient qu'il était contradictoire de dire, d'une part, que l'information était strictement confidentielle et d'affirmer, d'autre part, qu'elle aidait le secteur privé. De toute évidence, la confidentialité était source de confusion dans tous les groupes. Les participants ne savaient pas quelle partie de l'information allait être tenue confidentielle et laquelle allait pouvoir être utilisée par le secteur privé, ni à quels renseignements on faisait allusion dans la première section.

Toutes les autres sections étaient claires aux yeux des participants et n'ont suscité que très peu de commentaires de leur part. Quand on leur a demandé s'ils allaient se rappeler d'avertir Statistique Canada s'ils déménageaient, quelques participants ont répondu qu'ils le feraient probablement, mais la majorité ont dit qu'ils auraient trop de choses en tête à ce moment pour s'en souvenir. Les participants ont proposé d'inclure à chaque enquête un avis de changement d'adresse que le répondant pourrait retourner à Statistique Canada s'il déménageait. Ils ont également suggéré de fournir le nom d'une personne avec laquelle un représentant de Statistique Canada pourrait communiquer si le répondant déménageait sans

laisser ses coordonnées, ou encore de donner aux répondants un numéro de téléphone où joindre leur intervieweur.

On a demandé aux participants s'ils déclareraient des revenus comme des paiements en espèces reçus dans le cadre d'un emploi secondaire, des gains de loterie et de bingo, des pourboires, etc. La plupart des participants ont signalé au moins une source de revenus qu'ils n'avaient pas déclarée. La majorité d'entre eux ont dit qu'ils ne seraient pas portés à déclarer ce genre de revenus parce qu'ils n'y penseraient pas s'il s'agit de sommes peu élevées, parce que, selon eux, ça ne regarde personne, parce que personne ne serait en mesure de savoir qu'ils ont touché ces sommes ou parce qu'ils ne considéreraient pas ces sommes comme des revenus. Beaucoup de participants ont fait référence à leur revenu imposable en disant que le revenu qu'ils ne déclarent pas est la seule chose qui ne soit pas imposée et qu'ils voulaient que les choses demeurent telles quelles. Bon nombre de participants étaient assez discrets en ce qui a trait à ce genre de gains, disant que ces renseignements ne devraient être communiqués à aucun fonctionnaire. Même si tous les participants n'ont pas directement fait allusion à Revenu Canada, on sentait qu'ils avaient l'impression qu'un revenu qu'ils n'avaient pas indiqué sur leur déclaration de revenus pourrait être retracé et qu'ils devraient finalement payer de l'impôt sur ce revenu. À cet égard, un participant a dit «C'est comme si le gouvernement voulait avoir jusqu'à mon dernier sou.» Bien que beaucoup de participants aient affirmé que les sommes en cause étaient minimes ou de l'ordre de quelques centaines de dollars seulement, un participant a dit que ses gains non déclarés de bingo pouvaient atteindre $4,000 par année.

Quand on leur a demandé de choisir entre deux façons de déclarer leur revenu (voir l'**Annexe C**), la majorité des participants ont dit qu'ils préféreraient cocher une catégorie de revenu ou répondre à une série de questions plutôt que d'indiquer directement le montant de leur revenu. Beaucoup ont mentionné que le fait de

demander de cocher une catégorie de revenu rendrait la question moins indiscrète et moins personnelle, ce qui les inciterait davantage à participer. Certains participants ont dit que cette façon était la meilleure puisque la plupart des données publiées à partir de ces enquêtes étaient présentées par tranches de revenu de toutes façons. D'autres préféreraient indiquer leur revenu directement, principalement parce que ce serait la façon la plus simple et la plus pertinente. Ces participants ont dit que l'exactitude du montant ne poserait pas de problème puisque leurs revenus ne sont pas très élevés (pour la plupart des personnes âgées) et qu'il est facile de s'en rappeler. Dans un des groupes de Montréal, certains participants ont mentionné que des réponses en chiffres étaient plus précises que des tranches ou des catégories.

Les participants qui préféraient les catégories de revenus à la série de questions ont dit que cette dernière méthode était trop longue et qu'ils aimaient mieux indiquer une tranche de revenu parce que c'est moins intimidant, plus facile et suffisamment vague pour ne pas susciter de craintes à propos de la confidentialité. Ils ont également mentionné qu'ils seraient davantage portés à fournir une estimation de leur revenu plutôt qu'à le déclarer de façon très précise. Ils arrondiraient probablement leur revenu au 1 000 $ le plus près.

5.5 Autorisation de consulter les dossiers fiscaux

Les participants devaient dire s'ils autoriseraient Statistique Canada à consulter leur dossier fiscal à Revenu Canada et à se servir de leur numéro d'assurance sociale (NAS) pour avoir accès à ces dossiers. Les opinions sur ces deux questions variaient d'un groupe à l'autre, mais le groupe de personnes âgées était unique du fait que tous les participants ont dit qu'ils autoriseraient Statistique Canada à consulter leur dossier fiscal et à se servir de leur NAS pour y avoir accès. Les raisons qu'ils ont données pour expliquer leur choix étaient que «le

gouvernement possédait déjà les renseignements de toute façon», qu'«ils n'avaient rien à cacher», que «les renseignements ainsi obtenus seraient plus exacts» et que «cette façon de procéder contribuerait à améliorer l'efficacité».

Beaucoup plus de participants dans les autres groupes ont dit qu'ils n'accorderaient pas à Statistique Canada la permission de consulter leur dossier fiscal, quoiqu'un nombre assez élevé ont dit qu'ils le feraient. Les participants du groupe mixte de Toronto (composé de répondants et de non-répondants) étaient moins d'accord que les autres avec l'idée d'accorder une telle permission et pas un seul participant n'autoriserait Statistique Canada à se servir de son NAS pour avoir accès à ses dossiers fiscaux. Voici les raisons pour lesquelles les participants ne voulaient pas que Statistique Canada utilise leur NAS :

- «Trop de gens le connaissent déjà.»
- «On peut se servir de votre NAS pour connaître tout ce qu'on veut à votre sujet.»
- «Ce numéro permet d'avoir accès à trop de renseignements.»

Les participants qui autoriseraient l'accès à leur dossier fiscal (3) ont dit qu'ils le feraient parce que Statistique Canada pouvait probablement déjà avoir accès à ces dossiers. Ceux qui ne donneraient pas leur permission ont expliqué que ce serait une atteinte à la vie privée et que cela signifierait renoncer à leur droit de regard sur les renseignements. Les participants de l'autre groupe de Toronto étaient encore plus intransigeants : seule une personne a dit qu'elle autoriserait Statistique Canada à avoir accès à ses dossiers fiscaux parce qu'«ils peuvent avoir les renseignements de toute façon».

Voici les commentaires des participants qui refuseraient d'accorder l'accès à leur dossier :

- «Les ministères gouvernementaux n'ont pas à avoir accès aux données qui me concernent.»

- «Je n'aime pas l'idée que des organismes publics puissent faire des enquêtes à mon sujet.»

- «Beaucoup de données qui figurent sur la déclaration de revenus ne sont pas requises pour l'enquête.»

Dans le groupe d'Ottawa, il y avait autant de participants qui accorderaient leur permission que de participants qui ne l'accorderaient pas. Les premiers ont précisé qu'ils ne le feraient que si Statistique Canada les assurait que leur dossier ne seraient consultés qu'une seule fois, ce qui était d'ailleurs la condition exprimée par un des participants pour donner son accord. Une des participantes a indiqué qu'elle refuserait et que selon elle, donner son NAS était comme «signer son arrêt de mort». Elle a ajouté que si Statistique Canada voulait les renseignements, il fallait s'adresser à elle directement. Cette opinion a été entendue au moins une fois dans chaque groupe de discussion et les interviews.

Dans le groupe de répondants de Montréal, la majorité des participants (6 sur 8) ont dit qu'ils autoriseraient Statistique Canada à consulter leur dossier fiscal à Revenu Canada, tandis que trois seulement dans le groupe mixte ont dit qu'ils donneraient leur consentement. Deux autres personnes dans le groupe mixte ont déclaré qu'ils permettraient à Statistique Canada de consulter leur dossier, mais qu'ils lui refuseraient de se servir de leur NAS. Des participants ont mentionné également la perte du droit de regard sur les renseignements et le fait que, si les déclarations de revenus comportaient des erreurs importantes, Statistique Canada fonderaient ses observations sur de fausses données. Voici quelques-uns des commentaires des participants :

- «Donner votre NAS, c'est comme donner la clé de votre maison.»

- «Statistique Canada est le seul organisme auquel je donnerais volontiers mon NAS.»

- «J'aime mieux ne pas penser à ce qu'on pourrait faire avec [mon NAS].»

Comme les participants du groupe de discussion d'Ottawa, les personnes interviewées étaient à peu près réparties également entre celles qui donneraient leur permission et celles qui refuseraient ou qui considéreraient attentivement la question. Une dame a dit qu'elle douterait de l'aspect confidentiel du questionnaire si les gens permettaient l'accès à leur dossier fiscal et qu'elle serait portée à croire que les deux ministères ont accepté d'échanger d'autres genres de renseignements. Une autre dame a fait le même commentaire que de nombreux participants des groupes de discussion, c'est-à-dire que les gens doivent faire preuve de vigilance lorsqu'il s'agit de divulguer son NAS à quelqu'un.

On peut voir au tableau 3 la répartition des participants selon qu'ils accorderaient ou qu'ils refuseraient la permission à Statistique Canada d'avoir accès à leur dossier fiscal, de même que la répartition de ceux qui permettraient ou non à Statistique Canada de se servir de leur NAS. Il faut préciser, cette fois encore, que les chiffres n'ont pas pour but d'être statistiquement significatifs et que tous les participants des groupes de discussion n'ont pas été pris en compte.

Tableau 3

Consentement des participants relativement à l'accès à leur dossier fiscal

	Permettent l'accès à leur dossier fiscal		**Permettent l'utilisation de leur NAS**	
	Oui	**Non**	**Oui**	**Non**
Toronto et Ottawa	8	13	3	8
Montréal	11	5	8	7
Personnes âgées	8	0	8	0
Personnes interviewées	4	3	4	3
Total	**31**	**21**	**23**	**18**

5.6 Suggestions en vue d'accroître le taux de réponse

En général, on note pour l'Enquête sur les finances des consommateurs (EFC) un taux de réponse plus faible que pour l'EPA. Voilà une question importante à considérer dans l'élaboration de l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR), puisque les questions qui seront posées dans le cadre de cette enquête seront semblables à celles de l'EFC. On a donc demandé aux participants des groupes de discussion et aux personnes interviewées de proposer des façons d'accroître le taux de réponse aux enquêtes du genre de l'EFC. Les suggestions qui ont été formulées sont énoncées ci-dessous.

Certaines suggestions sont revenues souvent sur le tapis et bon nombre d'entre elles se rapportaient à des préoccupations qui, selon les participants, sont communes aux répondants et aux non-répondants. Les suggestions de loin les plus populaires étaient celles qui se rapportaient aux inquiétudes au sujet de l'utilisation

prévue des données recueillies dans le cadre d'enquêtes sur le revenu ainsi que de la confidentialité et de l'atteinte à la vie privée. La suggestion entendue le plus souvent était qu'il faudrait dire aux participants potentiels à une enquête sur le revenu le but précis de l'enquête, c'est-à-dire leur expliquer exactement comment les données seront traitées une fois qu'elles auront été recueillies et à quoi elles serviront. Beaucoup de participants ont dit qu'avant de répondre au questionnaire ils aimeraient savoir en quoi les résultats d'une enquête pouvaient aider le gouvernement à élaborer des programmes d'aide aux plus démunis de la société.

Les répondants potentiels veulent savoir, de préférence en détail et à l'avance, pourquoi des renseignements sur le revenu sont recueillis et comment ils seront utilisés. On a mentionné qu'annoncer l'enquête était un moyen d'informer les gens. Des participants ont ajouté que le fait de donner aux répondants l'impression qu'ils aident était un facteur important qui les encourageait à participer à l'enquête.

Les autres suggestions qui ont été formulées souvent avaient trait aux préoccupations des participants potentiels relativement à la confidentialité des renseignements fournis et au sentiment d'atteinte à la vie privée. En voici quelques exemples :

- permettre aux répondants de cocher la tranche de revenu pertinente plutôt que de leur demander d'indiquer leur revenu en chiffres;
- demander aux gens de retourner leur formulaire rempli par la poste sans indiquer leur nom;
- élaborer un système qui ferait en sorte qu'on ne pourrait identifier les gens lors de l'enquête, par exemple attribuer des numéros d'identification à leur nom.

Ces trois suggestions arrivaient en tête de la liste des solutions le plus souvent recommandées. Selon les participants, les tranches, ou catégories, de revenu sont

moins personnelles et moins confidentielles que des chiffres précis tirés des déclarations de revenus; le taux de réponse chez les non-répondants pourrait donc ainsi être amélioré, puisque de nombreux non-répondants se soucient de la nature confidentielle des renseignements déclarés. Les participants pensaient également que cette façon de procéder augmenterait le taux de réponse parce qu'elle réduirait du même coup le fardeau de déclaration, les répondants n'ayant qu'à donner des chiffres approximatifs plutôt que d'avoir à chercher des montants précis sur leur déclaration de revenus. Quand on leur a demandé quel serait, selon eux, l'écart entre le revenu estimé et le revenu réel, les participants ont dit qu'il serait probablement de 20 à 25%.

La plupart des répondants ne voyaient pas la nécessité de fournir leur nom avec leurs réponses. Ils ont proposé que seul l'intervieweur connaisse leur nom et qu'on leur attribue un numéro d'identification qui serait enregistré dans les dossiers informatisés. Ils ont également suggéré de retourner le questionnaire par la poste plutôt que de répondre à une interview téléphonique. De cette façon, ils n'auraient pas à donner leur nom et n'auraient pas à craindre que quelqu'un écoute la conversation, comme l'a exprimé un participant. Très peu de participants ont compris que les renseignements qu'ils fournissaient au sujet de leur revenu seraient reliés à d'autres données de l'EPA.

Un autre participant du groupe de discussion n'aimait pas l'idée d'avoir à écrire les renseignements et a proposé que les questionnaires soient conçus de manière à être remplis comme les formulaires du loto 6/49, par exemple.

Les participants des groupes de discussion de Montréal étaient particulièrement inquiets du fait de divulguer des renseignements personnels par téléphone. Beaucoup ont proposé que les interviews se fassent en personne plutôt que par

téléphone. Connaître leur intervieweur et savoir qu'ils pouvaient avoir confiance en lui était important aux yeux des participants.

Au nombre des autres suggestions avancées par les participants et les personnes interviewées, signalons :

- rémunérer les gens pour leur participation : de nombreux participants n'étaient pas d'accord avec cette suggestion parce que selon eux, en tant que contribuables, ce serait un gaspillage d'argent ou ils auraient mauvaise conscience d'accepter de l'argent pour répondre à une enquête pour le gouvernement; les personnes âgées étaient particulièrement contre l'idée de toucher une somme d'argent pour participer à une enquête;

- annoncer l'enquête : les participants qui ont proposé cette solution trouvaient que si on annonçait l'enquête dans les différents médias, les gens la connaîtraient mieux et sauraient à l'avance quel en est l'objet, ils auraient ainsi plus de temps pour réfléchir à leur participation et à l'importance de leur participation;

- faire en sorte que le questionnaire soit le plus court et le plus simple possible : cette suggestion a été faite parce que certains répondants ont dit qu'ils avaient été découragés au départ en voyant le questionnaire, qui semblait long et compliqué à remplir, mais s'étaient aperçus après, lorsqu'ils avaient répondu aux questions, qu'il fallait en réalité très peu de temps pour le remplir.

Les recommandations précédentes ont été formulées aussi souvent les unes que les autres. Les suggestions qui ont été faites moins fréquemment étaient de concevoir le questionnaire de façon à ce qu'il ressemble moins à une formule de déclaration de revenus (de la part d'une personne interviewée par téléphone), de permettre aux répondants de répondre à l'enquête de la façon de leur choix (par téléphone, en personne ou par la poste), de demander à chaque répondant de donner le nom de deux ou trois personnes qui seraient intéressées à participer à l'enquête, d'insister sur le fait que le questionnaire n'est pas long à remplir et de réaliser l'enquête en

deux volets, c'est-à-dire une version générale courte et une version spécialisée qui dépendrait des réponses données à la première. On a proposé cette dernière solution parce que selon des participants, bon nombre des questions ne s'appliquaient pas à la plupart des personnes et que celles-ci pourraient se lasser de répondre à des questions qui ne les concernent pas.

5.7 Suggestions en vue d'obtenir la collaboration des répondants pendant six ans

On n'insistera jamais assez sur l'importance de la collaboration des répondants pendant toute la durée d'une enquête qui s'échelonne sur six ans. En effet, le but visé par la réalisation de l'enquête longitudinale serait raté si les participants cessaient de collaborer après deux ou trois ans. Nous avons demandé aux participants de proposer des façons d'encourager les gens à participer à une enquête, et à continuer d'y collaborer, à tous les six mois, pendant six ans. Sur ce point, les suggestions ont été beaucoup moins uniformes que celles qui avaient été avancées en vue d'accroître le taux de réponse, mais deux sont revenues plus souvent que les autres : faire savoir aux répondants comment les données sont traitées une fois qu'elles sont recueillies et veiller à ce que l'intervieweur soit aimable et fasse preuve de professionnalisme.

Presque tous les participants auxquels nous avons demandé de parler de leur intervieweur ont dit que la personne avait été très sympathique. Beaucoup ont mentionné que l'attitude de l'intervieweur est souvent le facteur qui joue le plus dans la décision d'une personne de participer ou non à une enquête sur le revenu. Un des participants a fait part d'un problème qui est survenu lorsqu'il a changé d'intervieweur : il y a eu confusion et le nouvel intervieweur ne savait jamais quel questionnaire le participant avait rempli. Ces observations semblent indiquer deux choses : d'abord, il est important qu'un répondant connaisse l'intervieweur et ait établi un bon rapport avec lui avant qu'on lui demande de participer à une enquête

sur le revenu, puis dans une enquête longitudinale, il faudrait, autant que possible, que les répondants puissent traiter avec le même intervieweur pendant les six ans que dure l'enquête.

Une autre participante qui a également parlé d'un changement d'intervieweurs n'a pas semblé aussi ennuyée par cette situation que le participant précédent. Elle a dit que son intervieweur lui avait téléphoné pour l'informer qu'elle allait prendre sa retraite avant la prochaine enquête et que quelqu'un d'autre l'interviewerait la prochaine fois. La participante a dit avoir apprécié ce geste parce qu'elle a su à l'avance qu'elle changerait d'intervieweur. Une autre participante a mentionné qu'elle était ennuyée par le fait que son intervieweur habitait dans le même quartier qu'elle, ce qu'elle avait découvert en parlant avec elle. La majorité des participants ont parlé en termes élogieux de leur intervieweur. Ils ont dit que celui-ci leur demandait habituellement s'ils avaient le temps de répondre à l'enquête au moment où il les appelait; s'ils ne l'avaient pas, l'intervieweur acceptait de rappeler à un moment plus opportun.

Encore une fois, les participants ont dit que pour s'assurer de la collaboration des répondants pendant six ans, ceux-ci devaient savoir, premièrement, pourquoi les renseignements demandés étaient recueillis et, deuxièmement, comment ils allaient être utilisés. Ils devaient également être tenus au courant de l'état d'avancement de l'enquête. Beaucoup de participants aimaient l'idée de la diffusion d'un bulletin et une personne a suggéré la tenue d'une réunion annuelle avec les autres répondants afin de discuter de l'enquête.

Pour avoir une idée du degré de participation auquel on pourrait s'attendre pour une enquête de six ans dans le cadre de laquelle des interviews seraient réalisées tous les deux mois, nous avons demandé aux participants s'ils seraient eux-mêmes

intéressés à participer à cette enquête. Le tableau 4 montre la répartition des participants et des personnes interviewées selon qu'ils seraient intéressés ou non.

Tableau 4

Participation à une enquête de six ans

	Oui	**Non**	**Autre**	
			1 an	**2 ans**
Toronto et Ottawa	11	6	1	3
Montréal	14	2	--	--
Personnes âgées	6	2	--	--
Personnes interviewées	5	1	--	--
Total	**36**	**11**	**1**	**3**

Comme on peut bien le voir dans le tableau, la majorité des gens qui ont répondu à la question accepteraient de participer à une enquête de six ans. Il est important de souligner que la question ne visait pas à déterminer la mesure dans laquelle les personnes allaient collaborer à l'enquête pendant les six ans, mais bien la mesure dans laquelle elles allaient accepter de participer.

La plupart des participants à qui on avait demandé si un bulletin les encouragerait à continuer à participer à l'enquête ont dit que c'était une très bonne idée parce qu'ils verraient ainsi les résultats de leur participation. Un participant n'aimait pas l'idée du bulletin parce que selon lui, c'était un gaspillage d'argent. Les autres suggestions formulées par les participants étaient de demander aux répondants potentiels de participer pendant deux ans et de renouveler leur participation tous les deux ans, de demander aux gens s'ils accepteraient que Statistique Canada

consulte leur dossier fiscal des six dernières années et d'inclure un avis de changement d'adresse avec chaque questionnaire.

De plus, quelques répondants ont dit qu'il serait préférable de réaliser les interviews une fois par an, puisque les renseignements sur le revenu et le travail ne changent pas vraiment beaucoup en six mois. Ces répondants ont dit qu'ils seraient davantage portés à participer à l'enquête si les interviews n'étaient effectués qu'une fois par année.

6. Conclusion

Notre étude avait pour but de déterminer pourquoi et comment les gens décident de participer ou non à des enquêtes sur le revenu et d'obtenir de la part de personnes interviewées et de participants à des groupes de discussion des suggestions en vue d'accroître le taux de réponse à ces enquêtes. Nous voulions également déterminer le degré d'intérêt des participants à une enquête d'une durée de six ans dans le cadre de laquelle des interviews seraient réalisées tous les six mois et comment on pourrait inciter les répondants à collaborer pendant les six années de l'enquête.

Certaines des observations qui découlent des discussions de groupe ainsi que des interviews en profondeur devraient être prises en considération lors de l'élaboration d'enquêtes qui portent sur le revenu et les finances.

D'après les commentaires des non-répondants et des répondants au sujet de l'attitude des non-répondants, nous avons déterminé que la caractéristique la plus commune des non-répondants à l'Enquête sur les finances des consommateurs, et celle qui a été le facteur le plus déterminant de leur décision de ne pas participer à cette enquête, est qu'ils considèrent les renseignements demandés comme des

renseignements personnels. Les non-répondants sont en fait davantage préoccupés par la nature confidentielle des renseignements qu'ils devraient fournir que par la nature confidentielle du questionnaire sur le revenu. Pour convaincre les non-répondants de participer à des enquêtes sur le revenu, il faudrait insister sur d'autres éléments que la confidentialité. Parmi les suggestions avancées par les personnes interviewées et les participants des groupes de discussion, mentionnons demander aux participants de retourner le questionnaire rempli par la poste sans indiquer leur nom et demander aux répondants de cocher des tranches de revenu plutôt que d'indiquer des montants précis.

Un très grand nombre de participants ont mentionné qu'ils souhaiteraient avoir plus d'information au sujet de l'enquête, notamment sur les raisons pour lesquelles les données sont recueillies, sur les façons dont elles seront utilisées et sur les liens entre la collecte de renseignements sur le revenu et l'élaboration de programmes visant à aider la société, en général, et les démunis, en particulier. Les participants étaient d'avis que plus les gens comprennent les buts de la collecte de données, plus ils sont portés à participer à l'enquête. L'idée d'un bulletin a plu à la majorité des participants qui y ont vu un bon moyen de tenir les répondants au courant de l'état d'avancement de l'enquête tout au long des six ans. La suggestion la plus souvent formulée en vue d'encourager la participation aux enquêtes sur le revenu a été d'expliquer davantage les objectifs de l'enquête.

Bon nombre de participants ont mentionné que l'attitude de l'intervieweur était un facteur très important dans leur décision de participer ou non à une enquête pour laquelle on demandait des renseignements personnels et confidentiels. Certains ont mentionné avoir établi de bons rapports avec leur intervieweur pendant les enquêtes et qu'ils avaient été moins réticents à participer à l'EFC qu'ils auraient pu l'être en raison, justement, de la relation de confiance qui s'était établie entre eux et l'intervieweur. Il nous apparaît donc important que les gens traitent avec le même

intervieweur pendant un certain nombre d'enquêtes avant qu'on leur demande de participer à une enquête sur le revenu.

Bien que la nature confidentielle d'une enquête sur le revenu soit importante pour de nombreux répondants à l'EFC, beaucoup ne pensent pas que les renseignements sont tenus strictement confidentiels et doutent de la véracité de l'énoncé relatif à confidentialité des données. Les participants étaient d'avis que, plus de personnes qu'on veut bien leur laisser entendre, manipulent les dossiers et qu'il est facile pour n'importe quel employé de Statistique Canada d'avoir accès aux leurs. Plus souvent qu'autrement, le lien entre les ministères gouvernementaux, et en particulier entre Statistique Canada et Revenu Canada, n'était pas très bien compris par les participants. Beaucoup d'entre eux croyaient que Statistique Canada pouvait, sans avoir à leur demander la permission, consulter leur dossier à Revenu Canada et qu'il était possible pour Revenu Canada de faire la même chose à Statistique Canada.

C'est à cause de ce malentendu que bon nombre de gens ont dit avoir hésité au départ à participer à l'EFC parce qu'ils ne voyaient pas la nécessité de fournir des renseignements qui existaient déjà dans des documents gouvernementaux, qu'ils n'étaient pas prêts à déclarer certains revenus, comme des gains de loterie ou un revenu en espèces, puisque Revenu Canada pourrait comparer leurs renseignements avec ceux de Statistique Canada, ou qu'ils donneraient à Statistique Canada la permission de consulter leur dossier à Revenu Canada, puisqu'il s'agissait d'une simple formalité.

Le degré d'intérêt des participants des groupes de discussion et des personnes interviewées en ce qui a trait à leur participation possible à une enquête d'une durée de six ans était assez élevé. Là encore, la suggestion qui est revenu le plus souvent en vue d'encourager la collaboration était qu'il fallait insister sur

l'importance de la participation des répondants en leur expliquant précisément les objectifs de la collecte et comment les renseignements allaient être utilisés. Les répondants à une enquête de six ans ne veulent pas avoir l'impression de n'être que des fournisseurs de renseignements, ils veulent être informés de l'avancement de l'enquête au fil des ans et savoir comment leur contribution a aidé le gouvernement.

Enfin, les participants ont dit qu'il faudrait trouver un moyen facile d'informer Statistique Canada de leur déménagement. Selon eux, on ne devrait pas attendre des répondants qu'ils pensent à aviser Statistique Canada, par téléphone ou par écrit, de leur changement d'adresse parce que les gens ont trop de choses en tête lorsqu'ils déménagent. Les participants ont proposé notamment d'inclure dans chaque questionnaire un avis de changement d'adresse préadressé et affranchi, de donner un numéro de téléphone où les répondants téléphoneraient s'ils déménageaient, ou de demander aux répondants de donner le numéro de téléphone d'une personne qui pourrait dire à l'intervieweur de Statistique Canada où il peut joindre les répondants.

En résumé, pour encourager la participation à une enquête sur le revenu et s'assurer la collaboration des répondants pendant toute la durée d'une enquête de six ans, voici les quatre points auxquels Statistique Canada devrait veiller : fournir aux répondants potentiels plus de détails au sujet des objectifs de l'enquête et de l'utilisation qui sera faite des données et les tenir au courant des résultats; clarifier le concept de confidentialité et préciser les liens entre Statistique Canada et Revenu Canada; permettre aux répondants potentiels de rencontrer leur intervieweur et d'établir un bon rapport avec lui avant le début de l'enquête de façon à ce qu'une relation de confiance se développe; donner aux répondants un moyen facile d'informer Statistique Canada de leur déménagement.

Annexe A - Enquête sur les finances des consommateurs

Guide de l'animateur de groupes de discussion

Bonjour, mon nom est _____ et je travaille pour Price Waterhouse. J'aimerais tout d'abord vous remercier d'avoir accepté de participer à ce groupe de discussion. Comme vous le savez, Statistique Canada a retenu Price Waterhouse pour rencontrer des gens qui ont participé à quelques-uns de leurs enquêtes. Le but de cette étude est de déterminer comment les gens décident de répondre ou de ne pas répondre aux enquêtes, ainsi qu'à certaines questions. L'information obtenue permettra à Statistique Canada de développer de meilleures enquêtes dans le futur.

J'aimerais souligner que votre participation à ce groupe de discussion est volontaire. Nous enregistrons la session dans le but de faciliter la rédaction du rapport sur cette discussion. Tout ce que vous direz demeurera confidentiel et vos noms ne seront pas publiés dans notre rapport.

Comme vous l'avez sûrement deviné, il y a des personnes derrière le miroir. Ce sont des représentant(e)s de Statistique Canada qui sont ici pour observer la discussion. Ces personnes sont intéressées à ce que vous avez à dire.

J'aimerais vous rappeler que nous sommes ici pour connaître votre opinion. J'aimerais donc que vous la fassiez connaître au groupe, même si elle n'est pas partagée avec les autres participants et participantes. Souvenez-vous toutefois que je ne peux écouter qu'une personne à la fois.

Vous êtes ici aujourd'hui parce que vous avez tous et toutes été choisi(e)s pour participer à des enquêtes de Statistique Canada par le passé. Vous faisiez tous partie de l'Enquête sur la population active et Statistique Canada vous avait par la

suite demandé de participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs. Nous aimerions obtenir votre opinion sur la manière dont vous avez décidé de participer ou de ne pas participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs et sur ce que vous avez fait quand vous avez reçu le questionnaire.

Avant de commencer, je demanderais à chacun et chacune de vous présenter et de nous parler un peu de vous (comment passez-vous vos journées, avez-vous des enfants, etc.).

1. Tout d'abord, essayez de vous souvenir du moment où vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs.

   ! Est-ce que tout le monde sait de quelle enquête je veux parler? **Montrez le formulaire.**

   ! Parlez-moi brièvement de l'enquête : Comment en avez-vous entendu parler? Comment vous avait-elle été décrite? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

   ! Vous souvenez-vous avoir reçu la brochure et le livret d'instructions? (dans la négative, pourquoi pas?) Les avez-vous lus? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

   ! Qu'avez-vous fait lorsque vous avez reçu le formulaire pour l'Enquête?

   ! Avez-vous compris le questionnaire ainsi que la manière dont il fallait le remplir? Y avait-il des mots ou termes employés que vous n'avez pas compris?

- Comment avez-vous rempli le questionnaire?
- L'avez-vous rempli à l'avance ou pendant l'interview?
- Avez-vous utilisé des dossiers tel une copie de votre rapport d'impôt pour le remplir?
- Est-ce que quelqu'un vous a aidé à le compléter?

2. Comment avez-vous décidé de répondre ou de ne pas répondre à l'Enquête sur les finances des consommateurs?

- Quels facteurs ont influencé votre décision?

À explorer si les participants n'ont pas mentionné :

- invasion de la vie privée
- fardeau de déclaration
- incompréhension des termes utilisés dans le questionnaire
- manque d'information
- administration du questionnaire après le rapport d'impôt
- consultation avec d'autres personnes avant de décider
- comment croyez-vous que les autres personnes décident?

3. J'aimerais que vous consultiez l'information sur une nouvelle enquête semblable à l'Enquête sur les finances des consommateurs.

Distribuer et demander aux participants de consulter.

Demander les réactions à chaque section.

! Y a-t-il des catégories de revenu que vous ne déclareriez pas? (exemples : pourboires, gains à la loto, au bingo, pourboires)

4. Je vais distribuer à chacun une feuille de papier et un crayon. J'aimerais que vous pensiez aux questions que je vais vous poser et que vous écriviez vos réponses.

a) Si vous étiez en charge du Questionnaire sur le revenu, utiliseriez-vous le questionnaire bleu (ancien) ou noir (nouveau)? Répondre par bleu ou noir.

b) Donneriez-vous la permission à Statistique Canada de prendre connaissance de vos rapports d'impôt? Répondre par oui ou non.

c) Si Statistique Canada vous demandait votre numéro d'assurance sociale afin de prendre connaissance de vos rapports d'impôt, le donneriez-vous? Répondre par oui ou non.

d) Si à la fin de vos six mois de participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de

participer à un Questionnaire sur le revenu deux fois par année pendant six ans, accepteriez-vous?

5. Repassez à travers la liste des questions et demandez qui a répondu oui ou non ainsi que la raison.

6. Est-ce que la façon dont les questions sur le revenu sont posées fait une différence? Par exemple, préféreriez-vous qu'on vous demande le montant de vos revenus, qu'on vous demande d'identifier une catégorie de revenus ou qu'on vous demande de passer à travers une série de questions telles "est-ce que votre revenu est supérieur ou inférieur à 20,000$?, etc.?

7. Si vous étiez en charge à Statistique Canada et que vous vouliez que plus de gens répondent au Questionnaire sur le revenu, que feriez-vous?

8. Si vous vouliez vous assurer de la collaboration et de l'engagement de personnes à participer à un enquête pendant six ans, que feriez-vous?

9. Avez-vous d'autres commentaires à formuler avec de terminer?

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION

Annexe B - Guide de l'intervieweur

Comme vous le savez, Statistique Canada a demandé à Price Waterhouse d'interroger des personnes invitées à participer à des enquêtes de Statistique Canada. Le but de cette étude est de déterminer comment les gens décident de répondre ou de ne pas répondre aux enquêtes ainsi qu'à certaines questions. L'information obtenue permettra à Statistique Canada de développer de meilleures enquêtes dans le futur.

Je vous ai demandé de faire une interview avec moi parce que vous avez dans le passé été choisi pour participer à des enquêtes de Statistique Canada. Vous avez participé à l'Enquête sur la population active et Statistique Canada vous a par la suite demandé de participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs. Je voudrais savoir comment vous en êtes venus à décider si oui ou non vous alliez participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs.

Je tiens à souligner que tout ce que vous dites durant l'interview est strictement confidentiel et que votre nom ne sera pas publié dans le rapport sur cette étude.

1. Tout d'abord, essayez de vous souvenir du moment où vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs.

   - Est-ce que tout le monde sait de quelle enquête je veux parler (formule courte, questions sur le revenu, les impôts et les crédits d'impôt)?

   - Parlez-moi brièvement de l'enquête : Comment en avez-vous entendu parler? Comment vous avait-elle été décrite? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

- Vous souvenez-vous avoir reçu la brochure et le livret d'instructions? (dans la négative, pourquoi pas?) Les avez-vous lus? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

- Qu'avez-vous fait lorsque vous avez reçu le formulaire pour l'Enquête?

- Avez-vous compris le questionnaire ainsi que la manière dont il fallait le remplir? Y avait-il des mots ou termes employés que vous n'avez pas compris?

- Avez-vous rempli le questionnaire à l'avance ou pendant l'interview? Avez-vous utilisé des dossiers tel une copie de votre rapport d'impôt pour le remplir? Est-ce que quelqu'un vous a aidé à le compléter?

2. Comment avez-vous décidé si vous alliez participer ou non à l'Enquête sur les finances des consommateurs?

   - Quels facteurs ont influencé votre décision?

À explorer si les participants n'ont pas mentionné :

- invasion de la vie privée

- fardeau de déclaration

- incompréhension des termes utilisés dans le questionnaire

- manque d'information
- administration du questionnaire après le rapport d'impôt
- consultation avec d'autres personnes avant de décider
- comment croyez-vous que les autres personnes décident?

3. Y a-t-il des catégories de revenu que vous ne déclareriez pas (gains à la loterie, au bingo, pourboires, etc.)?

4. a) Donneriez-vous la permission à Statistique Canada de prendre connaissance de vos rapports d'impôt? Pourquoi le feriez-vous ou pourquoi ne le feriez-vous pas?

   b) Si Statistique Canada vous demandait votre numéro d'assurance sociale afin de prendre connaissance de vos rapports d'impôt, le donneriez-vous? Pourquoi le feriez-vous ou pourquoi ne le feriez-vous pas?

   c) Si à la fin de vos six mois de participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à un Questionnaire sur le revenu deux fois par année pendant six ans, accepteriez-vous?

5. Est-ce que la façon dont les questions sur le revenu sont posées fait une différence? Par exemple, préféreriez-vous qu'on vous demande le montant de vos revenus, qu'on vous demande d'identifier une catégorie de revenus

ou qu'on vous demande de passer à travers une série de questions telles "est-ce que votre revenu est supérieur ou inférieur à 20,000$?, etc.?

6. Si vous étiez en charge à Statistique Canada et que vous vouliez que plus de gens répondent au Questionnaire sur le revenu, que feriez-vous?

7. Si vous vouliez vous assurer de la collaboration et de l'engagement de personnes à participer à un enquête pendant six ans, que feriez-vous?

8. Avez-vous d'autres commentaires à formuler avant de terminer?

MERCI DE VOTRE COLLABORATION

Annexe C - Question sur le revenu : Options

OPTION A

À combien estimez-vous vos revenus personnels de toutes sources au cours des douze derniers mois, avant impôts et déductions?

___ $ _____

___ Pas de revenu (ou perte)

___ Ne sait pas

OPTION B

À combien estimez-vous vos revenus personnels de toutes sources au cours des douze derniers mois, avant impôt et déductions? Étaient-ils...

___ inférieurs à 20,000$

___ 20,000$ ou plus

___ inférieurs à 10,000$

___ 10,000$ ou plus

___ inférieurs à 40,000$

___ 40,000$ ou plus

___ inférieurs à 5,000$

___ 5,000$ ou plus

___ inférieurs à 15,000$

___ 15,000$ ou plus

___ inférieurs à 30,000$

___ 30,000$ ou plus

___ inférieurs à 60,000$

___ 60,000$ à 79,999$

___ 80,000$ ou plus

___ Pas de revenus

___ Ne sais pas

Annexe D - Résumés des entretiens avec les groupes de discussion

Groupe de discussion d'Ottawa

La séance du groupe de discussion d'Ottawa a eu lieu le 8 juin 1992. Ce groupe, composé de quatre femmes et de quatre hommes âgés entre 33 et 67 ans, comprenait une femme au foyer, un chômeur, un analyste-programmeur, un fonctionnaire et trois retraités. Une personne n'a pas précisé sa situation vis-à-vis de l'emploi. M[me] Nancy Staisey a animé la séance à laquelle ont assisté des observateurs de Statistique Canada.

Comment avez-vous entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs? Comment vous a-t-elle été décrite? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

Les participants ont indiqué avoir entendu parler de l'enquête lorsque l'intervieweur de l'EPA les a appelés. Un participant s'est dit étonné que l'enquête soit effectuée par interview téléphonique et une autre a indiqué être surprise de recevoir l'appel d'un intervieweur pour l'inviter à participer à l'enquête parce qu'elle n'était pas inscrite dans l'annuaire sous le nom que l'intervieweur a utilisé pour demander à lui parler. Cette participante s'est demandée comment Statistique Canada avait obtenu ses nom et numéro de téléphone. Deux participants ont dit qu'ils pensaient devoir obligatoirement remplir le questionnaire. Un répondant a dit que l'intervieweur de l'EPA était tellement aimable, qu'il avait tout de suite accepté de remplir le questionnaire de l'EFC.

Pensiez-vous avoir le choix de participer à l'enquête ou pensiez-vous que votre participation était obligatoire?

Beaucoup de participants ont répondu que bien qu'on ne leur ait jamais dit qu'ils étaient obligés de prendre part à l'enquête, on ne leur avait pas non plus indiqué

qu'ils avaient la possibilité de refuser d'y participer. D'autres ont indiqué qu'ils estimaient de leur «devoir» comme citoyen canadien de participer à l'enquête. Un participant a affirmé qu'il avait sympathisé avec l'intervieweur et qu'il estimait normal de continuer de participer. Un répondant a dit utiliser beaucoup de statistiques dans son travail et comprendre à quel point il était important de prendre part à l'enquête, peu importe que cette dernière soit à participation obligatoire ou facultative.

Comment avez-vous rempli le questionnaire?

La plupart des répondants ont rempli le questionnaire avant que l'intervieweur ne les appelle. Certains ont rempli le questionnaire dès qu'ils l'ont reçu alors que d'autres ont attendu quelques jours pour le faire. La plupart des participants ont consulté leur déclaration d'impôt pour répondre aux questions.

Que pensez-vous de la nouvelle trousse dont Statistique Canada entend se servir?

Les participants ont répondu que la nouvelle trousse faisait moins «officiel», que l'information y était bien présentée, qu'ils pouvaient facilement repérer les passages qu'ils voulaient lire et que le nouveau formulaire se lisait mieux que l'ancien. Une répondante a dit qu'elle avait décidé de participer à l'enquête parce qu'elle trouvait les renseignements fournis dans la première section illustraient bien l'utilisation des résultats. Toutefois, un autre participant a dit être en désaccord avec la conclusion selon laquelle l'amélioration de la situation de certains Canadiens était le résultat d'enquêtes comme l'Enquête sur les finances des consommateurs.

Que signifie pour vous «strictement confidentiel»?

Un participant a affirmé que cela lui importait peu que les renseignements soient confidentiels ou non mais la majorité des participants ont exprimé des doutes quant à la confidentialité des données. Une femme pensait que l'expression «strictement confidentiel» signifiait que certaines personnes seulement pouvaient avoir accès aux renseignements; elle a ajouté que ce qui la troublait tout particulièrement était le fait de ne pas savoir qui sont ces personnes. Une participante pensait que n'importe quelle personne ayant des connaissances en informatique pouvait avoir accès aux données recueillies et ne croyait donc pas à la confidentialité des renseignements. Un autre participant avait beaucoup de réticences à fournir des renseignements sur son revenu, en raison du caractère personnel de ces données. Une personne a affirmé qu'il serait préférable que les répondants ne soient pas tenus de donner leur nom.

Dans quelle mesure êtes-vous sûrs de l'exactitude des renseignements que vous avez fournis dans l'Enquête sur les finances des consommateurs?

Tous les répondants ont affirmé être tout à fait sûrs des données qu'ils avaient fournies parce qu'ils les avaient prises dans leur déclaration d'impôt.

Est-ce que, pour vous, prendre part à l'Enquête sur les finances des consommateurs c'est la même chose que de participer à d'autres suppléments de l'EPA?

Les opinions des participants étaient partagées. Certains ont indiqué que l'EFC n'était pas différente des autres enquêtes. Toutefois, un nombre un peu plus important de participants ont dit que l'enquête leur causait des inquiétudes en raison du caractère personnel des renseignements demandés. Un participant a affirmé qu'il avait eu des réticences à fournir des renseignements par téléphone parce qu'il ne pouvait pas savoir combien de personnes écoutaient sa conversation.

Un participant a mentionné qu'il aurait peut-être accepté plus volontiers de répondre aux questions si on lui avait fourni plus de renseignements sur l'enquête. Ce participant a toutefois ajouté que le rapport d'amitié qui s'était établi entre lui et l'intervieweur avait allégé ses inquiétudes.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

Les participants ayant dit qu'ils donneraient leur permission étaient aussi nombreux que ceux ayant indiqué qu'ils ne le feraient pas. Les participants ayant affirmé qu'ils consentiraient à ce que l'on consulte leur dossier à Revenu Canada ont fait une réserve : il faudrait que ce ne soit fait qu'une fois et que cette condition soit très claire pour toutes les parties intéressées. Ces participants ont ajouté qu'ils voudraient en outre connaître la raison précise pour laquelle ont demandait à consulter leur dossier à Revenu Canada. Les répondants ayant indiqué qu'ils refuseraient de donner leur permission ont justifié leur réponse en disant qu'ils ne voulaient pas qu'un autre ministère (c'est-à-dire un ministère autre que Revenu Canada) sache tout ce qu'il y a à savoir à leur sujet; ces répondants ont dit que de donner la permission demandée reviendrait à dévoiler toute leur vie privée au ministère. Un participant a pensé que s'il donnait sa permission, il se trouverait à inviter d'autres ministères à lui demander de participer à d'autres enquêtes. Un autre participant a dit : «Si le gouvernement veut des renseignements, qu'il me les demande à moi.»

À la question sur le revenu, est-ce que vous préférez inscrire le montant de votre revenu ou choisir la tranche de revenu dans laquelle se situe le vôtre?

Les participants ont répondu qu'ils préféraient choisir une tranche de revenu parce que c'était plus simple et faisait plus anonyme.

Comment Statistique Canada pourrait-il amener plus de gens à remplir le questionnaire sur le revenu?

Voici les suggestions qui ont été faites par les participants : fournir des catégories de réponse (plutôt que de demander des réponses en toutes lettres) pour que ça soit plus anonyme; simplifier les questions, modifier le questionnaire pour qu'il ressemble moins à un formulaire de déclaration d'impôt; faire de la publicité sur l'enquête. Le participant qui a fait cette dernière suggestion a affirmé que si l'enquête était annoncée, les gens se considéreraient chanceux d'avoir été choisis pour y participer.

De quels renseignements avez-vous besoin pour décider si vous allez participer à ce genre d'enquête?

Les participants ont répondu qu'ils voulaient connaître le pourquoi de l'enquête, l'utilisation des données et les bienfaits de l'enquête. Une participante a dit qu'elle considérait important de savoir que l'interview ne durerait que quelques minutes.

Si Statistique Canada vous demandait de lui donner votre numéro d'assurance sociale pour qu'il puisse prendre connaissance de vos rapports d'impôt, accepteriez-vous?

Cinq participants ont répondu directement à cette question : deux ont indiqué ne pas voir d'inconvénient à fournir leur NAS, un a dit que Statistique Canada avait probablement son NAS et deux ont affirmé qu'ils refuseraient, estimant que le NAS ne doit servir qu'aux fins de la production de la déclaration d'impôt et que Statistique Canada n'en a pas d'utilité réelle.

Voudriez-vous en savoir plus sur les personnes qui voient votre questionnaire rempli?

Les participants jugeaient utile de faire savoir aux répondants le nombre approximatif de personnes qui voient ou manipulent leurs questionnaires. À la question de savoir s'ils se sentiraient plus en confiance si les renseignements qu'ils fournissent étaient introduits directement dans un ordinateur, un participant a déclaré que, dans un cas semblable, il voudrait en savoir plus sur la méthode utilisée par l'intervieweur. Un autre participant a dit que les gens seraient rassurées quant à la confidentialité des données si les questionnaires étaient remplis de la même manière qu'une formule pour un billet de la loterie 6/49.

Accepteriez-vous de participer à une enquête deux fois par année, pendant cinq ans?

Quelques participants ont dit que pour accepter, il faudrait qu'on les appelle ou leur envoie une lettre pour leur rappeler le jour de l'interview parce qu'ils ne s'en souviendraient vraisemblablement pas. Deux participants ont dit qu'ils ne reconnaîtraient pas la voix de l'intervieweur s'il n'y avait que deux interviews par année et qu'il faudrait que les interviews soient plus nombreuses pour qu'ils puissent replacer l'intervieweur. Une participante a dit que pour accepter de participer à l'enquête, il faudrait qu'elle puisse d'abord rencontrer l'intervieweur. Deux personnes estimaient que cinq ans, c'était trop long et qu'elles se fatigueraient de l'enquête.

Avez-vous d'autres commentaires?

Un participant a tenu à répéter qu'il avait trouvé son intervieweur très bon.

Groupe de discussion mixte de Toronto

La séance du groupe de discussion mixte de Toronto a eu lieu le mercredi 10 juin 1992, de 19 à 21 heures. Ce groupe comprenait des personnes ayant pris part à l'Enquête sur les finances des consommateurs et des personnes n'y ayant pas participé. Sur les huit participants du groupe qui étaient âgés entre 19 et 63 ans, on comptait cinq femmes et trois hommes. Des observateurs de Statistique Canada ont assisté à la séance.

M[me] Nancy Staisey a animé la discussion.

Comment avez-vous entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs? Comment vous a-t-elle été décrite? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

En réponse à ces questions, les participants ont d'abord parlé du caractère obligatoire ou facultatif de l'enquête -- ils avaient des opinions divergentes à ce chapitre. Certains participants ont pensé qu'ils étaient obligés de prendre part à l'enquête alors que d'autres ont dit s'être sentis tout à fait libres de le faire. Parmi les personnes ayant refusé de participer à l'enquête, certaines ont indiqué que les questions sur le revenu portaient atteinte à leur vie privée et que même si les renseignements fournis étaient confidentiels, ces derniers pouvaient faire l'objet d'une fuite. Une autre personne n'ayant pas participé à l'enquête a indiqué qu'elle trouvait ennuyeux d'avoir à inscrire des renseignements dans un questionnaire, qu'elle préférait les questionnaires où il suffit de cocher les cases de réponse et qu'elle n'avait pas aimé qu'on lui demande son nom. Un participant a dit que les questions sur le revenu sembleraient moins personnelles si, dans le questionnaire, les enquêtés avaient la possibilité de cocher un case correspondant à un tranche de revenu. La plupart des répondants ont indiqué avoir entendu parler de l'enquête lorsque l'intervieweur de l'EPA les a appelés. Une répondante a affirmé avoir

décidé de remplir le questionnaire parce que son revenu n'était pas un secret et que Revenu Canada l'avait dans ses dossiers. Un répondant a dit avoir été ennuyé que l'on lui demande de remplir le questionnaire pour son fils; ce dernier estimait qu'un questionnaire aurait dû être adressé à chaque membre du ménage.

Comment avez-vous rempli le questionnaire? Avez-vous utilisé des dossiers, par exemple une copie de votre rapport d'impôt?

Quatre répondants ont indiqué avoir rempli le questionnaire avec l'intervieweur et deux ont dit l'avoir fait à l'avance. La moitié ont utilisé leur déclaration d'impôt pour remplir le questionnaire et la moitié l'ont fait de mémoire. Les répondants qui ont indiqué s'être servis de leur déclaration d'impôt ont affirmé qu'ils n'auraient pas pu remplir le questionnaire autrement mais que ce dernier se remplissait très facilement avec la déclaration. Les participants ont dit que le moment choisi pour l'enquête était excellent parce que les renseignements demandés étaient encore frais dans leur esprit.

Comment avez-vous trouvé votre intervieweur?

La plupart des participants ont trouvé leur intervieweur très aimable.

Les données recueillies sont confidentielles. Avez-vous confiance en la confidentialité des données?

Un participant a dit, sans faire de nuance aucune entre les ministères : «Quand on donne des renseignements au gouvernement, ces derniers lui appartiennent». Quand on a demandé au groupe d'indiquer combien de personnes avaient accès aux renseignements fournis par les répondants de l'Enquête sur les finances des consommateurs, un participant a dit 12. Lorsque l'on a demandé aux participants ce qu'ils pensaient de l'inscription d'un numéro d'identification plutôt que du nom

de l'enquêté dans le questionnaire, ils ont répondu que cela ne changerait rien puisqu'il faudrait nécessairement que soit indiqué, quelque part, le nom correspondant à chaque numéro d'identification.

Est-ce que la présentation du questionnaire a influé sur votre décision de participer ou non à l'enquête?

Certains participants ont dit ne pas avoir été influencés par la présentation du questionnaire parce que ce dernier ressemblait à un formulaire d'impôt. Une répondante à la retraite a dit que si elle avait encore été sur le marché du travail, elle aurait peut-être rebutée par la présentation du questionnaire.

Quelle a été votre première impression de la nouvelle trousse?

Parmi les commentaires entendus : «La nouvelle formule est trop grande et ne rentrerait pas dans ma boîte aux lettres.» et «La nouvelle formule ressemble plus à un questionnaire d'enquête qu'à un formulaire d'impôt».

Qu'avez-vous pensé de la première section?

Les participants ont dit qu'ils considéraient les renseignements instructifs et intéressants. Un participant a dit qu'aucun des faits saillaints ne portaient sur les hommes mais a ajouté que cela ne le gênait pas. Certains participants ont dit être surpris d'apprendre certaines choses notamment en ce qui concerne les personnes âgées. Une femme a dit que sa première réaction a été de se demander comment les données sur le revenu qu'on lui demandait de fournir pouvaient contribuer à améliorer la situation des personnes âgées et des pauvres décrite dans la première section.

À la lecture de la deuxième section, qu'elle a été votre première impression?

Tout ce que les participants avaient à dire au sujet de la seconde section est d'avoir tout bonnement cru que le questionnaire ne serait pas difficile à remplir.

Appelleriez-vous au numéro 1-800 indiqué dans la troisième section?

Trois participants ont répondu qu'ils ne le feraient probablement pas mais certains ont trouvé que c'était une bonne idée d'indiquer ce numéro parce que cela permettait aux personnes ayant des questions ou voulant exprimer une opinion de savoir où appeler.

Que signifie pour vous «strictement confidentiel»?

La plupart des participants ont affirmé être certains que la confidentialité des données était assurée mais l'un d'eux a dit qu'il y avait un risque, quoique très petit, que ces renseignements tombent entre les mauvaises mains. Une femme a dit que la mesure dans laquelle les gens croient en la confidentialité des données dépend beaucoup de leur opinion du gouvernement en général. Lorsqu'on a demandé aux participants si le fait que Statistique Canada effectue l'enquête influençait la confiance des gens en la confidentialité des données, les participants qui ont répondu ont dit penser pouvoir faire confiance à Statistique Canada.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, Statistique Canada vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

La majorité des participants ont répondu qu'ils refuseraient d'autoriser Statistique Canada à consulter leur dossier à Revenu Canada. Ils estimaient que cela porterait atteinte à leur vie privée, qu'ils perdraient ainsi le contrôle sur les réponses et que si

Statistique Canada voulait des données sur le revenu de la population, il devait lui-même en faire la demande aux gens. Quelques participants ont affirmé que le fait de donner ou non leur permission n'avait probablement pas d'importance parce que Statistique Canada pouvait probablement obtenir les renseignements sans permission.

Si Statistique Canada vous demandait de lui donner votre numéro d'assurance sociale, accepteriez-vous?

Encore une fois, la majorité des participants ont dit qu'ils ne donneraient pas leur NAS parce que trop de personnes y ont déjà accès et que ce numéro permet d'obtenir une trop grande quantité de renseignements sur un particulier.

D'après vous, qu'est-ce qui est préférable : demander à une personne de remplir un questionnaire pour tous les membres du ménage ou remettre un questionnaire à chaque membre du ménage?

Certains participants ont répondu que cela ne les embêtait pas de remplir le questionnaire pour les autres membres du ménage mais la plupart ont dit que cela pouvait être difficile d'obtenir les renseignements demandés d'un membre du ménage ne voulant pas participer à l'enquête. Un participant a dit que ce n'était pas son travail de «harceler» son fils pour remplir le questionnaire mais que c'était la responsabilité du gouvernement d'envoyer un questionnaire à chaque membre du ménage puis à entrer en communication avec chacun d'eux.

Est-ce que la section portant sur la façon de remplir le questionnaire vous a semblée claire?

Tous les participants ont répondu que cette question était claire et concise.

Vous posez-vous des questions auxquelles le formulaire ne répond pas?

La plupart des participants ont dit qu'ils souhaiteraient en savoir davantage sur les raisons pour lesquelles Statistique Canada effectue l'enquête et sur l'utilisation des résultats de cette dernière. Un participant a fait la remarque suivante : «Comment des renseignements sur mon revenu vont-ils aider [les femmes, les enfants et les pauvres]?» et un autre «Les faits présentées au début de la formule n'ont rien à voir avec le but de l'enquête.»

Laquelle des deux options, option A (tranche de revenu) ou option B (série de questions), serait-il préférable de retenir pour la question sur le revenu? (Les participants se sont fait remettre un exemple de chaque option.)

Tous les participants ont dit qu'ils préféreraient qu'on leur demande d'indiquer une tranche de revenu. Ils estimaient que se faire poser une série de questions était envahissant, que c'était trop long et intimidant. Les participants ont dit que s'ils ont leur demandait d'indiquer en clair leur revenu, ils l'arrondiraient probablement aux mille dollars le plus près et que le chiffre qu'ils fourniraient serait probablement de 20 à 25 % inférieur ou supérieur à leur revenu réel. Une personne a affirmé qu'avec cette option, certaines personnes allaient inévitablement exagérer, ne voulant pas être classés dans la catégories des personnes à faible revenu ou des personnes à revenu élevé.

Quelles suggestions feriez-vous pour accroître le taux de réponse pour ce genre de questionnaire?

Les participants ont suggéré que Statistique Canada fournisse plus de renseignements sur le but de l'enquête, donne des exemples concrets de l'utilisation des résultats (beaucoup de participants étaient d'accord avec cette suggestion), modifie la présentation des questions sur le revenu (indication du revenu selon la tranche de revenu) de sorte que ces dernières soient perçues comme étant moins

personnelles, permette aux répondants de retourner le questionnaire par la poste plutôt que de leur demander leur nom et leur numéro de téléphone et enfin, paie les répondants. Un participant a dit que sa fille, qui avait refusé de participer à l'enquête, aurait peut-être accepté de le faire si elle avait eu plus de renseignements sur le but de l'enquête. Un autre participant a affirmé que moins Statistique Canada demandera aux gens de fournir des renseignements qui pourraient permettre d'établir leur identité, plus il y aura de personnes qui seront prêtes à participer à l'enquête.

Seriez-vous prêt à accepter de participer à une enquête qui aurait lieu deux fois par année pendant six ans et dans laquelle on vous demanderait de répondre à des questions sur votre revenu et sur votre situation vis-à-vis de l'emploi?

Quelques participants ont répondu qu'ils seraient prêts à prendre part à l'enquête et qu'ils préféraient avoir à remplir un questionnaire deux fois par année que une fois par mois. Une femme a répondu qu'elle ne verrait pas d'inconvénient à participer à l'enquête si les questions portaient exclusivement sur le revenu, pas sur ses comptes d'électricité, ses économies en vue de la retraite, etc. Trois participants ont dit que la durée de l'enquête, 6 ans, était trop longue. Ces derniers ont indiqué être prêts à participer à une enquête de deux ans.

Vous sentez en quelque sorte obligé de fournir des données précises avec le questionnaire qui ressemble à une déclaration d'impôt?

Les participants ont dit que le questionnaire bleu leur rappelle une tâche qu'ils n'ont jamais envie de faire et que ce formulaire fait plus «officiel» que le formulaire noir, qui est plus convivial et plus facile à suivre. Un participant a dit que la raison pour laquelle les gens fournissent des données exactes dans leur déclaration d'impôt, c'est que cela leur rapporte de l'argent. Ce dernier commentaire laisse supposer

que les gens ne vont peut-être pas fournir des données fiables même si le formulaire ressemble à une déclaration d'impôt.

Si dans le questionnaire, il y avait un rubrique ne figurant pas dans la déclaration d'impôt des particuliers et dans laquelle on vous demandait d'inscrire le montant de vos revenus non déclarés au fisc, qu'est-ce qui vous inciterait à fournir ce renseignement?

La plupart des participants ont indiqué que rien ne les inciterait à déclarer, dans un questionnaire sur le revenu, des gains qu'ils ne déclareraient pas au fisc. Les participants ont dit que ces gains (p. ex., pourboires ou gains pour du travail payé en argent comptant) pouvait représenter de $600 à $1,200 par année.

Avez-vous d'autres commentaires?

Un participant a dit que la décision d'une personne de participer ou non à une enquête sur le revenu dépendait dans une large mesure de l'attitude de l'intervieweur. À cet égard, la plupart des participants ont dit que leur intervieweur avait été très aimable. Une participante a dit que son intervieweur habitait son quartier et que cela l'avait gênée en raison de la nature personnelle des questions posées dans l'interview.

Groupe de discussion de Toronto, personnes du troisième âge

Le groupe de discussion avec des personnes du troisième âge a eu lieu le 11 juin à Toronto, entre 14 et 16 heures. Le groupe comprenait trois femmes et cinq hommes âgés entre 63 et 76 ans. M[me] Nancy Staisey a animé la séance à laquelle ont assisté des observateurs de Statistique Canada.

Pour commencer, j'aimerais que vous me parliez un peu de l'enquête. Comment en avez-vous entendu parler? Comment vous a-t-elle été décrite? Qu'est-ce que vous en avez pensé?

La plupart des participants ont indiqué avoir entendu parler de l'enquête lorsque l'intervieweur de l'EPA les a appelés. Une femme a dit qu'elle n'avait pas été étonnée lorsqu'elle a reçu le questionnaire -- ce dernier correspondait tout à fait à la description qui en avait donnée. Une participante a indiqué avoir reçu la visite d'un intervieweur et que ce dernier lui avait laissé une note parce qu'elle n'était pas à la maison à ce moment-là. Une participant a dit que l'intervieweur lui avait fait savoir qu'il viendrait reprendre le questionnaire, une fois qu'elle l'aurait rempli, mais qu'il ne l'avait jamais fait.

Comment avez-vous rempli le questionnaire? L'avez-vous rempli tout de suite?

La plupart des participants ont dit qu'ils avaient rempli le questionnaire immédiatement en se reportant à leur déclaration d'impôt et n'avaient pas attendu d'avoir des nouvelles de l'intervieweur pour le faire. Les participants ont aussi mentionné que le questionnaire était facile à compléter puisqu'il était identique au formulaire de déclaration d'impôt. Un participant a laissé entendre que l'enquête était une perte de temps parce que d'après lui, n'importe qui dans la fonction publique a accès aux renseignements demandés.

Qu'est-ce qui vous a amené à décider de participer à des enquêtes semblables?

Certains participants ont dit que cela dépendait de qui menait l'enquête. Une participante a dit que sa première réaction a été «Cela ne vous regarde pas». Les répondants ont indiqué avoir décidé de participer à l'enquête parce qu'ils voulaient

aider le gouvernement à recueillir des données et parce qu'ils n'avaient «rien à cacher». Un des participants, qui a pris part à l'enquête, a dit qu'il ne voyait pas l'intérêt de fournir des données semblables à Statistique Canada parce que les déclarations d'impôt renseignent déjà l'administration sur le revenu des gens. Une autre personne a affirmé s'être dit que puisque l'enquête était menée par le gouvernement, ce dernier avait déjà en mains les renseignements demandés. Les participants ont dans l'ensemble pris leur décision seuls, sans demander l'avis de quelqu'un.

Y a-t-il des mots que vous n'avez pas compris dans le questionnaire?

Un participant a dit que le formulaire ne lui avait posé aucune difficulté puisque pour le remplir, il suffisait de transcrire les renseignements fournis dans sa déclaration d'impôt. Un autre a affirmé que le guide lui avait fourni toutes les précisions nécessaires.

Que pensez-vous de la nouvelle trousse d'information?

Dans l'ensemble, les participants estimaient que la trousse paraissait très bien et que les renseignements y étaient présentés avec plus de clarté que dans l'ancienne. Un participant a dit qu'il y penserait à deux fois avant de jeter la trousse à la poubelle. Certains participants ont dit avoir pensé que les documents pouvaient ne pas émaner de l'administration fédérale. Un répondant a indiqué que tout document venant de l'administration fédérale porterait la feuille d'érable rouge.

Qu'avez-vous pensé de la première section?

Une des participantes a répondu que cette section l'avait rassurée au sujet de l'enquête, que quelqu'un appréciait sa contribution. D'autres participants avaient

des critiques au sujet des «faits» présentés dans cette section. Certains ont dit que l'information fournie était relative, pas absolue, qu'elle était embarrassante parce qu'il y avait trop de généralités, pas assez de particularités et que les personnes âgées ne se reconnaissaient pas dans l'information fournie. Une personne a dit que cette section lassait entendre que la situation des membres du troisième âge s'était améliorée alors que les personnes âgées, elles mêmes, ne sont pas de cet avis. Quelques participants ont répondu qu'ils participeraient à l'enquête même s'ils n'étaient pas d'accord avec l'information fournie.

Appelleriez-vous au numéro 1-800 indiqué dans la formule?

Tous les participants ont affirmé qu'ils utiliseraient ce numéro s'ils avaient des questions au sujet de l'enquête. Un participant a cependant indiqué que l'utilisation de lettres, au lieu de chiffres, était gênante. Une personne a affirmé se souvenir du fait que les gens, lorsqu'ils composent une numéro 1-800, doivent parfois attendre longtemps avant d'obtenir la communication.

Que signifie pour vous «strictement confidentiel»?

La plupart des participants ont affirmé que les renseignements n'étaient peut-être pas vraiment confidentiels mais que cela ne les préoccupait pas du tout. Voici quelques-uns des autres commentaires recueillis : «Rien n'est confidentiel», «Si j'avais quelque chose à cacher, je ferais plus attention», «Il y a tellement de personnes qui ont à manipuler les questionnaires que les renseignements ne peuvent pas vraiment être très confidentiels» et «Si on fouillait un peu, on se rendrait sans doute compte que les renseignements ne sont pas si confidentiels que ça.»

Qu'avez-vous pensé des explications fournies dans la partie «Pourquoi ne pas utiliser d'autres renseignements?»?

Un répondant a dit que les explications étaient bonnes puisqu'il s'était lui-même demandé pourquoi Statistique Canada n'allait pas chercher les renseignements nécessaires à Revenu Canada.

Consentiriez-vous à ce que Statistique Canada consulte votre dossier à Revenu Canada?

Tous les participants ont indiqué qu'ils étaient prêts a donner leur consentement à Statistique Canada. Ils ont ajouté que les dossiers fiscaux contenaient déjà tous les renseignements nécessaires et que «le revenu des gens, ce n'est pas confidentiel». Certains ont ajouté que cette formule était intéressante en ce qu'elle supprimait le double emploi. Un participant a résumé les avis du groupe en disant «Pourquoi ne pas le faire?»

La section dans laquelle on vous explique comment remplir le questionnaire vous semble-t-elle claire?

Tout le monde estimait que cette section était claire. Personne n'avait rien à ajouter à ce sujet.

Que pensez-vous du formulaire noir par rapport au bleu?

Les participants ont répondu qu'ils trouvaient les flèches embarrassantes. Une personne a dit que le formulaire noir faisait peur. Lorsque nous les avons interrogés pour savoir s'ils seraient plus portés à accepter de remplir un questionnaire que l'autre, les participants ont répondu que les questionnaires différaient par leur forme seulement mais que le formulaire bleu ressemblait plus à

un formulaire de l'administration. Un participant a dit que le nouveau questionnaire était trop volumineux. Une participante a affirmé préférer le nouveau questionnaires parce que la présentation des questions et choix de réponses étaient plus aérée. Personne n'était d'accord avec cette dernière observation. Les participants estimaient dans l'ensemble que l'ancien formulaire était plus clair, plus compact et faisait plus «officiel».

Est-ce que la présentation ou l'apparence du formulaire influence l'exactitude des réponses que vous fourniriez?

Les participants ont indiqué qu'ils seraient davantage portés à donner des réponses approximatives dans le nouveau formulaire alors qu'ils seraient plus précis dans l'ancien, parce que ce dernier fait plus officiel, ressemble à une déclaration d'impôt et se remplit facilement. Un participant a dit qu'il donnerait des renseignements aussi précis dans un questionnaire que dans l'autre.

Seriez-vous portés à déclarer des revenus comme des gains de loterie ou de bingo ou encore des paiements en espèces reçus dans le cadre d'un emploi secondaire?

La majorité des participants ont dit qu'ils ne seraient pas portés à déclarer ce genre de revenu parce qu'ils ne s'en souviendraient vraisemblablement pas, mais la probabilité qu'ils le fassent dépendrait de l'importance des sommes touchées. Un participant a dit qu'il ne tenait pas de registre des «quelques dollars touchés ici et là». Quand on leur a demandé combien d'argent leur revenu non déclaré pouvait représenter, un des participants a répondu «des milliers de dollars». Ce répondant estimait ses gains de bingo de l'année précédente à 4 000 $.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

Tous les participants ont répondu qu'ils permettraient à Statistique Canada de consulter leur dossier. Cette façon de procéder serait, selon eux, plus efficace et les renseignements recueillis, plus exacts. Les participants ont aussi dit que le gouvernement possédait l'information de toute façon, de sorte qu'il n'y avait pas lieu de refuser. De même, tous ont dit qu'ils donneraient leur NAS à Statistique Canada pour permettre l'accès à leur dossier. Quand on leur a demandé s'ils préféreraient remplir une formule abrégée portant sur leur revenu non imposable et autoriser Statistique Canada à consulter leur dossier fiscal pour ce qui est de leur revenu imposable ou remplir une formule plus longue et plus détaillée, cinq participants ont opté pour la première option et trois pour la seconde. Selon les participants, c'est Statistique Canada qui devrait chercher à obtenir les renseignements supplémentaires requis, et non les répondants, mais il ne devrait tirer de leur déclaration de revenus que les renseignements nécessaires.

Accepteriez-vous de participer à une enquête qui s'échelonne sur six ans et pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année?

Six participants ont dit qu'ils accepteraient et deux ont répondu qu'ils refuseraient. Un de ceux qui accepteraient a demandé «De combien votre revenu peut-il augmenter quand vous êtes à la retraite?».

La façon dont les questions sur le revenu sont posées vous importe-t-elle?

Environ la moitié des participants ont dit qu'ils préféraient répondre directement aux questions sur le revenu plutôt que de répondre à une série de questions parce c'était plus simple et plus pertinent.

Dans quelle mesure pouvez-vous déterminer combien d'argent vous avez tiré de chaque source de revenu?

La plupart des participants ont répondu que leurs sources de revenu n'étaient pas si nombreuses et qu'il leur était donc très facile de se rappeler exactement des sommes qu'ils avaient touchées et où déclarer ces montants.

Que feriez-vous pour augmenter le taux de réponse aux enquêtes sur le revenu?

Les participants ont répondu qu'il faudrait concevoir un questionnaire le plus simple possible, sans utiliser trop de papier. Un participant a dit qu'il devrait y avoir un questionnaire distinct pour les agriculteurs parce que les questions qui se rapportent à ces derniers ne s'appliquent pas à lui.

Que feriez-vous pour inciter les gens à participer à une enquête qui s'échelonne sur six ans et à y collaborer pendant toute cette période?

Tous les participants étaient d'accord pour dire que c'est souvent grâce à l'intervieweur que l'on peut s'assurer de la collaboration des répondants. L'intervieweur doit être clair, capable d'expliquer les points mal compris, aimable et consentir volontiers à rappeler les répondants au moment qui leur convient. Un participant a proposé que les gens soient rémunérés pour leur collaboration à l'enquête, mais la plupart des autres ont dit qu'ils ne se sentiraient pas à l'aise d'accepter de l'argent pour participer à une enquête gouvernementale. En revanche, tous ont aimé l'idée de la publication d'un bulletin parce qu'on pourrait y décrire l'objet et les résultats de l'enquête et que les gens en attendrait la livraison avec intérêt. L'idée d'un tirage au sort n'a pas plu aux participants parce qu'ils l'associaient à l'achat de renseignements. Un des problèmes qu'une enquête d'une durée de six ans pouvait poser selon certains participants tenait au fait que les gens déménagent. Les participants étaient d'avis que c'est au gouvernement qu'incombe

la tâche de déterminer si les gens ont l'intention de déménager et qu'on ne peut pas s'attendre que les répondants avisent Statistique Canada de leurs projets parce qu'ils ont déjà trop à faire lorsqu'ils déménagent.

Groupe de discussion de Toronto

Cette séance à eu lieu à Toronto, le 11 juin, entre 19 et 21 heures. Le groupe était composé de cinq hommes et de deux femmes âgés de 22 à 46 ans, tous des répondants à l'EFC. M[me] Nancy Staisey a animé la séance et des représentants de Statistique Canada ont assisté à la discussion en qualité d'observateurs.

Quelle a été votre première réaction quand vous avez reçu le questionnaire de l'Enquête sur les finances des consommateurs?

Les participants ont dit avoir réagi négativement au début parce que le questionnaire ressemblait à une formule de déclaration de revenus et s'être demandé pourquoi Statistique Canada faisait une enquête sur ce sujet puisque Revenu Canada possédait déjà les renseignements requis. Un répondant qui habitait avec une non-répondante a dit que la réaction de celle-ci avait été très négative parce que, selon elle, les renseignements demandés «n'étaient l'affaire de personne». Deux personnes trouvaient que le concept de ménage utilisé à Statistique Canada était curieux. La première a dit qu'elle et ses pensionnaires étaient considérés comme une famille pour les besoins de l'enquête, et l'autre, un homme, a dit que son épouse japonaise n'était pas considérée comme un membre de la famille. Ces deux répondants trouvaient que les concepts de «ménage» et de «famille» utilisés dans l'enquête portaient à confusion.

Vous rappelez-vous avoir reçu les brochures et les avoir examinées?

Les participants qui se rappelaient avoir reçu les brochures ont dit qu'ils les avaient feuilletées rapidement ou que les instructions apparaissant sur le questionnaire étaient tellement claires qu'ils n'avaient même pas regardé le livret d'instructions.

Comment avez-vous rempli le questionnaire?

Environ la moitié des participants avaient rempli le questionnaire avant que l'intervieweur ne les appelle et quelques-uns d'entre eux s'étaient servis de leurs documents fiscaux pour s'aider à déclarer leur revenu. Ceux qui ont répondu aux questions par téléphone et qui ne se sont pas servis de leurs documents fiscaux ont dit que leur revenu était minime et qu'il était par conséquent facile de s'en souvenir.

Qu'est-ce qui vous a fait décider de participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs?

Les répondants ont mentionné plusieurs facteurs ayant influencé leur décision de participer à l'enquête. Deux participants ont dit que leur principale considération au moment de décider s'ils participeraient à ce genre d'enquête était la mesure dans laquelle les questions étaient indiscrètes (selon eux, l'Enquête sur les finances des consommateurs était simple et ne constituait pas trop une atteinte à la vie privée). D'autres participants ont dit que la longueur des enquêtes et le nombre de celles auxquelles ils seraient appelés à répondre avaient été des facteurs décisifs, tandis que d'autres encore ont dit que c'est l'attitude de l'intervieweur qui avait influencé leur choix. Ces participants ont dit que leur intervieweur avait été aimable et très poli.

Pourquoi, selon vous, certaines personnes refusent-elles de répondre à ce genre de questionnaire?

Un participant a dit que les non-répondants éprouvent peut-être des sentiments mitigés à l'égard des enquêtes de ce genre parce qu'ils se demandent à quoi serviront les renseignements et si ce n'est pas pour le gouvernement un nouveau moyen de chercher à «puiser dans leurs économies».

Quelle est votre première réaction à la nouvelle trousse dont Statistique Canada entend se servir?

Les participants ont trouvé que les nouveaux documents ne ressemblaient pas aux formules gouvernementales traditionnelles et qu'ils étaient plus attrayants. Si quelques participants ont dit qu'ils seraient davantage portés à remplir le nouveau questionnaire parce qu'il avait l'air moins officiel, d'autres ont affirmé que l'aspect de ce questionnaire leur faisait douter du sérieux de l'enquête. Voici quelques-uns des commentaires formulés à cet égard : «Je me demanderais s'il s'agit d'une enquête sérieuse», «Qu'est-ce qu'on essaie de nous passer?» et «Si je donne des renseignements sur mon revenu, je veux être certain qu'ils demeureront confidentiels, et la formule traditionnelle donne davantage l'impression qu'ils le seront».

Que pensez-vous de la première section?

La majorité des participants ont dit qu'ils trouvaient les faits intéressants et utiles. Ils ont mentionné qu'il était important d'expliquer à quoi serviront les données obtenues. Un participant trouvait que les renseignements de cette section étaient «formidables» parce que les répondants pouvaient ainsi faire des liens entre les données et certaines personnes qu'ils connaissent, comme des parents seuls ou des personnes âgées.

Que pensez-vous de la deuxième section?

Le seul point qu'ont soulevé les participants a été que le «Non» devrait être imprimé en plus gros caractères pour bien faire ressortir qu'il n'est pas difficile de répondre aux questions. Quand on leur a demandé lequel du questionnaire bleu ou noir était, selon eux, plus facile à remplir, les participants ont répondu le noir (le nouveau).

Que pensez-vous de la troisième section, et en particulier de l'idée du numéro 1-800 sur le questionnaire?

Les participants trouvaient que c'était une bonne idée d'indiquer un numéro de téléphone parce que les questions ou les problèmes qu'ils pourraient avoir au sujet du questionnaire pourraient être réglés sans délai et que ça rendait l'enquête plus «réelle». Une participante a déclaré qu'elle téléphonerait à ce numéro pour vérifier l'authenticité de l'enquête et une autre a dit qu'elle ne se servirait du numéro que si la communication était facile à obtenir.

Que signifie pour vous «strictement confidentiel»?

Selon les participants, cet énoncé signifiait que les renseignements demeureraient à Statistique Canada, qu'ils ne seraient pas partagés avec Revenu Canada. D'autres participants ont mentionné que le terme était relatif puisque les fonctionnaires peuvent avoir accès aux renseignements de toute façon. Un répondant a dit qu'il ne croyait pas en cet énoncé à cause de mauvaises expériences qu'il avait eues. Un autre a dit que la confidentialité de l'information lui importait peu et un autre a dit qu'il douterait de l'enquête s'il n'était pas fait mention de la confidentialité des données.

Si vous étiez responsables de l'enquête à Statistique Canada, lequel des deux questionnaires, l'ancien (le bleu) ou le nouveau (le noir), utiliseriez-vous?

Quatre participants choisiraient le questionnaire noir, parce qu'il est moins intimidant et semble plus facile à remplir, et trois ont dit qu'ils choisiraient le bleu, parce qu'il est simple et facile à remplir, qu'il a l'air officiel et parce qu'on y trouve les numéros de ligne correspondants sur la déclaration de revenus. Les répondants ont affirmé que les réponses qu'ils fourniraient sur le questionnaire noir seraient peut-être moins précises et qu'ils arrondiraient probablement leur revenu au 1 000 $ le plus près.

Penseriez-vous à regarder au verso du questionnaire?

La majorité des participants ont répondu qu'ils ne penseraient pas à regarder au verso du questionnaire pour obtenir des instructions. Un participant a dit qu'il croyait que c'était la version française du questionnaire qui figurait au verso.

Si, après les six mois de votre participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à une enquête qui durerait six ans et pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, que diriez-vous?

Trois participants ont clairement dit qu'ils accepteraient de participer à l'enquête, principalement parce que ça ne prenait pas beaucoup de leur temps. Ceux qui ont dit qu'ils refuseraient de participer trouvaient qu'une période de six ans était trop longue et qu'ils ne savaient pas ce qu'ils allaient faire dans six ans. Un répondant a dit qu'il ne participerait pas s'il n'était pas payé pour le faire. Les participants qui n'étaient pas intéressés à participer à l'enquête ont dit qu'ils le seraient peut-être si cette enquête durait de deux à trois ans seulement.

Qu'est-ce qui inciterait les gens à participer à une enquête d'une durée de six ans et à y collaborer pendant toute cette période?

Une participante a dit qu'elle ne se sentirait pas à l'aise d'accepter de l'argent pour participer à une enquête et un autre a déclaré que le fait de connaître les avantages concrets que retirerait le pays de l'enquête et de savoir à quoi servira l'information recueillie encouragerait les gens à participer. D'autres ont dit qu'il faudrait offrir un allégement fiscal aux contribuables qui participeraient à l'enquête ou envoyer aux répondants un livret contenant plus de détails au sujet de l'enquête et de l'utilisation des données recueillies. Un participant a mentionné que cette dernière solution ne lui plaisait pas parce que le gouvernement devait consacrer son temps et son argent à des questions plus pressantes que la publication d'un bulletin.

Selon vous, qu'est-ce qui inciterait les gens à informer Statistique Canada de leur déménagement?

Un participant a dit qu'un stimulant pécuniaire pourrait aider les gens à se rappeler d'aviser Statistique Canada, tandis que d'autres ont proposé de demander aux gens, lors de chaque interview, s'ils avaient l'intention de déménager dans les six prochains mois, de joindre un avis de changement d'adresse au questionnaire et de fournir un numéro de téléphone où les gens téléphoneraient s'ils déménageaient. Un participant a insisté sur le fait qu'il faudrait que les répondants aient un moyen facile d'aviser Statistique Canada de leur déménagement.

Si, au lieu de vous demander de participer à une enquête sur le revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

Un seul participant a dit qu'il autoriserait Statistique Canada à consulter son dossier parce que, selon lui, comme le gouvernement (Revenu Canada) possède déjà les renseignements, «ils peuvent les obtenir de toute façon». Tous les autres

participants ont dit qu'ils refuseraient que Statistique Canada consulte leur dossier parce que celui-ci contient beaucoup d'autres renseignements que ceux qui sont demandés dans l'enquête et parce qu'ils n'aimaient pas l'idée qu'un autre ministère cherche à obtenir des renseignements à leur sujet. Un participant a dit qu'il était de plus en plus désabusé face à l'appareil gouvernemental en général et que cela le portait moins à participer à quoi que ce soit ayant trait au gouvernement.

Y a-t-il certains genres de revenu que vous ne déclareriez probablement pas dans une enquête sur le revenu, par exemple des gains de loterie ou de bingo ou un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire?

Un participant a dit qu'il ne déclarerait probablement pas ce genre de revenu parce que selon lui, «c'est comme si le gouvernement voulait avoir jusqu'à mon dernier sou». Un autre a dit qu'il ne déclarerait pas les petites sommes qu'il reçoit ici et là, parce qu'il ne pourrait se souvenir de toutes. Ce participant estimait ce revenu à environ quelques centaines de dollars par an.

Si on vous demandait sur le questionnaire de l'enquête sur le revenu de déclarer un revenu de ce genre, le feriez-vous?

La plupart des participants ont dit qu'ils ne le feraient pas parce qu'ils ne croyaient pas que l'information allait être tenue «strictement confidentielle». Un répondant a expliqué son refus en disant qu'il craignait que quelqu'un à Revenu Canada apprenne l'existence de ce revenu et que celui-ci soit par la suite assujetti à l'impôt.

Si on vous demandait, pour les besoins de l'enquête, de déclarer votre revenu au 5 000 $ le plus près, seriez-vous davantage enclins à participer à une enquête sur le revenu?

Les participants ont dit préférer indiquer la tranche de revenu dans laquelle se situe le leur plutôt que d'avoir à donner un chiffre exact. Ils préféraient également répondre à une série de questions plutôt que d'indiquer leur revenu directement

parce qu'ils trouvaient que cette forme de question n'était pas trop personnelle, qu'elle était suffisamment vague et qu'il serait plus facile d'y répondre que d'avoir à retrouver leurs déclarations de revenus ou à se souvenir du montant exact de leur revenu.

Si vous vouliez obtenir et vous assurer de la collaboration des gens à une enquête d'une durée de six ans, que feriez-vous?

Les participants ont proposé de concevoir le questionnaire de la façon la plus simple possible, d'annoncer l'enquête dans les médias en demandant aux gens qui seraient intéressés à y participer de communiquer avec Statistique Canada, de demander aux gens de participer pendant deux ans d'abord, puis de renouveler leur participation tous les deux ans (un des participants a dit à ce sujet qu'il préférait connaître dès le départ la durée réelle de l'enquête), de demander aux gens d'autoriser Statistique Canada à consulter leur dossier fiscal des six dernières années, de rassurer les répondants quant au caractère véritablement confidentiel des données et de s'assurer que les répondants ont bien l'information demandée sous la main. Un participant a affirmé qu'une enquête qui durait six ans était trop longue et que la plupart des gens n'accepteraient de participer qu'à une enquête de deux ans au maximum. Selon lui, le revenu ne changeait pas suffisamment en six ans pour justifier la tenue d'une enquête qui viserait une aussi longue période.

Avez-vous d'autres commentaires à faire?

Un des participants trouvait qu'on utilisait beaucoup trop de papier pour les documents de la nouvelle trousse et qu'on devrait en réduire les dimensions. Beaucoup de participants étaient aussi d'avis qu'il y avait du gaspillage de papier.

Groupe de discussion de Montréal

Le groupe de discussion de Montréal s'est réuni le 16 juin, de 19 à 21 heures. Il était composé de huit répondants à l'EFC, quatre hommes et quatre femmes, âgés de 23 à 54 ans. François Cadoret a animé la séance et des représentants de Statistique Canada y ont assisté en qualité d'observateurs.

Essayez de vous souvenir de la première fois que vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs. Comment vous a-t-elle été décrite?

Un participant a dit que c'est à la fin de l'EPA qu'on lui a parlé de l'EFC et qu'on lui a demandé d'y participer, ce qu'il a fait. Un autre a dit qu'il avait reçu un appel pour l'informer qu'il recevrait de l'information au sujet de l'enquête. Après qu'il eût reçu cette information, quelqu'un lui a téléphoné pour lui demander s'il avait bien compris de quoi il s'agissait et pour répondre à l'enquête avec lui. Tous les participants croyaient que leur participation à l'enquête était volontaire. Voici quelques-uns des commentaires exprimés : «l'enquête a été bien organisée, parce que comme les gens sont tellement sollicités par téléphone, il aurait été facile de refuser d'y participer»; «le fait de savoir que l'enquête était réalisée par Statistique Canada ajoutait au sérieux de l'enquête»; «l'intervieweur a été aimable et a fait preuve de souplesse parce qu'il acceptait de rappeler à un moment qui convenait davantage».

Qu'avez-vous fait quand vous avez reçu le questionnaire?

Un répondant a dit qu'il avait rempli le questionnaire à l'avance en répondant aux questions de la même façon qu'il l'avait fait pour sa déclaration de revenus. D'autres ont dit avoir rempli le questionnaire avec l'intervieweur au moment de son appel. Deux personnes avaient laissé le questionnaire près de leur téléphone pour

l'avoir sous la main au moment où l'intervieweur les appellerait et l'un d'eux y avait joint sa déclaration de revenus. Un participant a dit que l'enquête était très simple et un autre, que le questionnaire était trop long à remplir.

Quelle a été votre première réaction en voyant le questionnaire?

Une participante a répondu avoir trouvé qu'il ressemblait à la formule de déclaration de revenus, ce qui lui rappelait quelque chose qu'elle n'aimait pas.

Les instructions sur la façon de remplir le questionnaire étaient-elles claires?

La plupart des participants n'ont pas eu à répondre à beaucoup de questions, de sorte qu'ils ont trouvé l'enquête facile. Deux participants ont dit qu'ils avaient hésité à certaines questions (ne sachant pas s'ils devaient indiquer leurs revenus d'entreprise à la ligne 1 ou à la ligne 3, par exemple), mais que l'intervieweur leur avait expliqué très clairement ce qu'ils devaient faire. Un participant a dit que le questionnaire serait plus facile à remplir si chaque question renvoyait au numéro de ligne correspondant sur la déclaration de revenus.

Avez-vous lu les documents qui accompagnaient le questionnaire?

Si certains participants ont trouvé le livret d'instructions utile, d'autres ont dit que l'intervieweur avait été tellement clair qu'ils n'avaient pas eu besoin de consulter le livret. Une personne a dit qu'elle avait jeté le livret quand elle s'était rendu compte que les renseignements demandés étaient les mêmes que ceux de la déclaration de revenus. Un autre participant a dit qu'il n'aurait pas répondu à l'enquête s'il n'y avait pas eu de livret d'instructions parce qu'il voulait savoir pourquoi on lui demandait de remplir le questionnaire.

Qu'est-ce qui vous a décidé à participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs?

Certains participants ont répondu que le fait de savoir que l'enquête était réalisée par Statistique Canada ajoutait à la crédibilité de l'enquête et les avait incités à participer. Une personne a dit que l'attitude de l'intervieweur l'avait aidée à surmonter sa réticence initiale à l'égard de l'enquête. Un participant a dit qu'il avait voulu y participer parce qu'il avait étudié la statistique et une autre s'est dit flattée d'avoir été choisie pour participer à l'enquête.

Que pensez-vous de la nouvelle trousse dont Statistique Canada entend se servir?

La grande majorité des répondants ont fort bien accueilli la nouvelle trousse. Ils trouvaient qu'elle était plus attrayante, que le questionnaire était plus facile à remplir et qu'il était plus aéré, plus compréhensible et moins intimidant que l'ancien. Un participant trouvait que les instructions étaient imprimées en caractères trop petits et un autre, que le regroupement des questions était une bonne idée. Un répondant a déclaré qu'il serait moins porté à jeter la nouvelle trousse à la poubelle.

Que pensez-vous de la première section?

Les participants trouvaient que les faits étaient intéressants et piquaient leur curiosité.

Y a-t-il des renseignements que vous aimeriez avoir et qui ne figurent pas dans les documents de la trousse?

Une participante a dit qu'elle voulait connaître les résultats de l'enquête une fois celle-ci terminée. Elle ne voulait pas seulement les apprendre par les médias.

Que pensez-vous de la deuxième section?

Un participant trouvait qu'il serait important de préciser que la plupart des gens n'auraient à répondre qu'à deux ou trois questions, parce que, selon lui, c'était effectivement le cas.

Que pensez-vous de la troisième section?

Bien que certains participants ne croyaient pas avoir besoin du numéro de téléphone, ils trouvaient que c'était une bonne idée d'en donner un. Un des participants a dit que c'était bien que ce numéro figure à cet endroit, car de cette façon les gens ne pouvaient pas manquer de le voir comme cela risquerait d'arriver s'il était indiqué à la fin du questionnaire.

Que pensez-vous de la quatrième section, au sujet de la confidentialité des renseignements?

En général, les participants avaient confiance dans l'énoncé selon lequel les renseignements étaient tenus strictement confidentiels. Une personne a dit que la confidentialité n'était pas un problème quand «on n'a rien à cacher».

Que pensez-vous de la cinquième section?

Un participant a dit que cette section lui avait fourni la réponse à une question qu'il se posait, à savoir pourquoi Statistique Canada ne se servait pas des dossiers de Revenu Canada pour répondre à son enquête?

Si vous étiez responsable de l'enquête à Statistique Canada, utiliseriez-vous le questionnaire bleu (l'ancien) ou le noir (le nouveau)?

Tous les participants ont choisi le questionnaire noir.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

Six participants ont dit qu'ils autoriseraient Statistique Canada à consulter leur dossier et deux ont dit qu'ils refuseraient. Les participants ont déclaré qu'ils accepteraient soit parce qu'ils n'avaient rien à cacher, soit parce qu'ils trouvaient qu'il était important de fournir les renseignements pour aider la recherche et contribuer à améliorer les choses. Les participants qui refuseraient qu'on consulte leur dossier ont expliqué que c'était pour eux une question de principe, puisque les déclarations de revenus sont supposées être confidentielles et que si elles comportaient des erreurs importantes, Statistique Canada recueilleraient alors aussi des informations erronées.

Si Statistique Canada vous demandait la permission d'utiliser votre NAS pour avoir accès à votre dossier, que diriez-vous?

Certains participants ont dit qu'ils accepteraient, mais avec hésitation. Une dame a d'abord refusé, puis s'est ravisée parce qu'elle trouvait qu'il était contradictoire d'affirmer avoir confiance en Statistique Canada, mais de refuser de lui donner son NAS. Une personne a dit qu'elle refuserait parce que, selon elle, donner son NAS, c'était comme «donner la clé de sa maison».

Si, après les six mois de votre participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à une enquête qui durerait six ans et pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, que diriez-vous?

Tous les participants ont répondu qu'ils accepteraient de participer à l'enquête.

Quand vous répondez à une question sur le revenu, préférez-vous indiquer votre revenu directement ou répondre à une série de questions qui permettent de déterminer approximativement votre revenu?

Tous les participants ont répondu qu'ils préféreraient indiquer leur revenu directement parce que cette méthode est la plus exacte.

Que feriez-vous pour augmenter le taux de réponse aux enquêtes sur le revenu?

Les répondants ont mentionné qu'il faudrait rendre l'enquête plus personnelle en réalisant l'interview en personne chaque fois. Certains d'entre eux estimaient que le contact personnel et le fait de savoir que l'intervieweur prenait le temps de se rendre chez eux étaient importants. D'autres ont dit qu'il faudrait qu'ils puissent retourner le questionnaire par la poste ou avoir un numéro de téléphone où ils pourraient joindre l'intervieweur au cas où celui-ci ne pourrait communiquer avec eux au moment de l'enquête. Un participant a résumé la question de la communication entre intervieweurs et répondants en disant «Aidez-nous à vous aider».

Comment vous assureriez-vous de la collaboration de répondants à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année?

Selon les participants, il faudrait donner aux répondants, sous forme de rapport annuel, une rétroaction quant à leur participation à l'enquête et leur faire connaître

les projets qui ont découlé des résultats de l'enquête. Les répondants veulent avoir l'impression d'être des participants actifs.

Qu'est-ce qui vous donnerait l'impression d'être un participant actif?

Deux participants ont mentionné la tenue d'une rencontre annuelle avec les répondants. L'un deux a dit que les répondants pourraient discuter de n'importe quel sujet, comme un groupe de discussion, tandis que l'autre a mentionné qu'on pourrait demander aux répondants de prendre, tout au long de l'enquête, des notes relativement à celle-ci et qu'il pourrait y avoir une mise en commun de ces notes lors de la rencontre annuelle.

Comment Statistique Canada pourrait-il suivre la trace des gens qui déménagent?

Les participants ont proposé d'inclure un avis de changement d'adresse affranchi avec le questionnaire, de donner un numéro de téléphone où les répondants pourraient téléphoner s'ils déménagent, de demander aux répondants d'indiquer le nom d'une personne que l'intervieweur de Statistique Canada pourrait joindre pour obtenir leurs coordonnées et de téléphoner aux répondants en juin pour savoir s'ils ont l'intention de déménager.

Groupe de discussion mixte de Montréal

Ce groupe s'est réuni à Montréal le 17 juin pendant environ deux heures. Il était composé de répondants et de non-répondants, soit trois femmes et cinq hommes âgés de 26 à 54 ans. François Cadoret a animé la séance en français et des représentants de Statistique Canada y ont assisté en qualité d'observateurs.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois?

Les participants avaient entendu parler de l'enquête au téléphone par leur intervieweur de l'EPA, lors de la visite d'un intervieweur qui était venu les renseigner sur l'enquête ou encore avaient reçu dans le courrier des renseignements au sujet de l'enquête. Ceux qui avaient reçu des documents par la poste ont ensuite été contactés par téléphone. Une personne a dit s'être demandé pourquoi Statistique Canada recueillait les mêmes renseignements que ceux qu'elle venait juste de fournir sur sa déclaration de revenus.

Comment vous a-t-on décrit l'enquête?

Un participant a dit qu'on lui avait expliqué que l'EFC était effectuée en guise de conclusion à l'EPA et un autre a affirmé qu'on ne lui avait pas donné beaucoup de détails sur l'enquête. Il s'est demandé pourquoi ces renseignements étaient recueillis, alors qu'il venait juste de produire sa déclaration de revenus et que son intervieweur ne lui avait posé que deux ou trois questions avant de terminer l'enquête. Un autre participant trouvait qu'il manquait d'information attestant du sérieux de l'enquête. Certains participants ont mentionné avoir hésité à participer au début, mais qu'ils avaient par la suite été rassurés en apprenant que l'enquête était effectuée par Statistique Canada. Des participants ont déclaré que leur intervieweur avait fait preuve de professionnalisme et mené l'interview sans perdre de temps.

Quelle a été votre première réaction à l'enquête?

Les participants ont dit s'être demandé pourquoi ils devaient fournir les mêmes renseignements que sur leur déclaration de revenus et avoir hésité à accepter de participer à l'enquête en raison de la nature des renseignements demandés. Une

personne a dit qu'elle se méfiait de toutes les enquêtes, mais qu'elle trouvait qu'il était important de participer à une enquête de Statistique Canada. Une autre a dit qu'elle hésitait à répondre à des questions personnelles par téléphone et que cela l'insultait d'avoir à remplir des questionnaires sur le revenu. Elle trouvait que c'était une perte de temps que de fournir, en particulier au téléphone, des renseignements que le gouvernement possède déjà. Certains participants ont mentionné le fait que le gouvernement «sait tout de toute façon», mais d'autres ont déclaré que Statistique Canada ne pouvait pas avoir de renseignements sur les revenus, puisqu'il n'a pas accès aux dossiers fiscaux de Revenu Canada. Quelques participants n'étaient pas de cet avis. Enfin, une dame a déclaré qu'on lui avait dit que le questionnaire serait envoyé à son adresse, mais pas à son nom, alors que ça n'a pas été le cas.

Avez-vous trouvé que les renseignements et le livret d'instructions étaient clairs?

Certains participants ont dit qu'ils n'avaient pas reçu les brochures. Ceux qui les avaient reçues les ont trouvé claires et bien faites.

Qu'est-ce qui a motivé votre décision d'accepter ou de refuser de participer à une enquête comme celle-là?

Les répondants ont mentionné avoir eu l'impression qu'il était important que les renseignements soient recueillis afin d'améliorer la situation des familles canadiennes et que l'attitude de l'intervieweur avait été un facteur décisif de leur participation. Une participante a affirmé qu'elle aurait refusé de participer si l'enquête avait été menée par une entreprise privée; une autre a dit qu'elle avait refusé de participer par téléphone parce qu'elle ne pouvait vérifier si l'intervieweur travaillait réellement pour Statistique Canada. Un répondant a expliqué qu'il aurait préféré donner les renseignements en personne plutôt que par téléphone, puisqu'il

s'agissait de renseignements personnels et qu'il ne pouvait pas savoir si quelqu'un d'autre que l'intervieweur écoutait la conversation.

A-t-il été facile d'obtenir les renseignements des autres membres de la famille?

La plupart des participants ont répondu oui à cette question parce que c'était pour leurs enfants ou leur conjoint qu'ils répondaient à l'enquête et que le revenu de ces personnes était facile à obtenir. Une personne a dit que les membres de sa famille s'étaient réunis pour répondre ensemble aux questions et une autre, qu'elle n'avait donné que des montants approximatifs pour les autres membres de sa famille.

Que pensez-vous de la nouvelle trousse dont Statistique Canada entend se servir?

La majorité des participants ont trouvé le questionnaire intéressant parce qu'il semblait moins intimidant et moins officiel et qu'il était plus aéré que l'ancien. Des participants trouvaient que le questionnaire portait parfois à confusion, en particulier à cause des flèches et de la première ligne. Un participant a mentionné qu'on devrait insister sur le fait que le répondant aide Statistique Canada et que le «Merci» devrait figurer à la fin du questionnaire lui-même.

Que pensez-vous de la première section?

De façon générale, les participants ont trouvé les renseignements intéressants parce qu'ils leur permettaient d'apprendre à quoi servent les données recueillies. Un participant trouvait que cette section ne lui apprenait rien de plus que ce qu'il pouvait lire ailleurs, mais l'a trouvé utile quand même.

Manque-t-il, dans la première section, des renseignements que vous aimeriez y voir figurer?

Au moins trois participants ont dit que la référence au secteur privé dans la première section n'était pas claire. Ils ne comprenaient pas ce qu'on voulait dire en faisant référence à la recherche dans le secteur privé. Deux personnes craignaient que les données (y compris leur nom) ne soient vendues au secteur privé, tandis qu'une autre était d'avis que la référence au secteur privé donnait une nouvelle perspective à Statistique Canada, ce qu'elle trouvait intéressant.

Que pensez-vous de la deuxième section?

Un participant a dit que la question était trompeuse puisque, même s'il fallait peu de temps pour remplir le questionnaire, chercher les formules de déclaration de revenus pouvait prendre un certain temps. Un autre participant trouvait que, si les formules étaient envoyées en mars, les renseignements seraient probablement facilement accessibles, mais qu'il n'en irait pas de même si l'enquête était effectuée en juillet ou en août.

Que pensez-vous de la troisième section?

Au moins trois participants ont dit qu'ils ne se serviraient probablement pas du numéro de téléphone, mais quelques autres ont trouvé qu'il était pratique de l'avoir au cas où ils auraient des questions à poser au sujet de l'enquête.

Que pensez-vous de la quatrième section?

De façon générale, les participants étaient divisés en deux camps en ce qui concerne leur confiance dans l'énoncé «strictement confidentiel». Une participante a dit qu'elle ne pouvait y croire parce que la première fois qu'un intervieweur lui

avait téléphoné, il l'avait appelée par un nom différent de celui qui apparaissait dans l'annuaire du téléphone. Elle pense donc que l'information, qui devait être confidentielle, a filtré de quelque part. Les participants que la référence au secteur privé ennuyait dans la première section ont dit qu'il était contradictoire d'affirmer, d'une part, que l'information était confidentielle et d'insinuer, d'autre part, que le secteur privé y avait accès.

Que pensez-vous de la cinquième section?

Un participant a dit que cette section avait clarifié certains points parce qu'il s'était demandé pourquoi Statistique Canada ne se servait pas du dossier fiscal des gens pour l'enquête. Un participant a souligné que n'importe quel fonctionnaire pouvait téléphoner aux gens en leur disant qu'il était de Statistique Canada juste pour vérifier les renseignements qu'ils avaient donnés sur leur déclaration de revenus et qu'on ne pouvait par conséquent pas faire confiance au gouvernement.

Les autres sections étaient-elles claires?

Les participants ont dit que les autres sections étaient claires, mais quelques-uns ont fait des commentaires. Un participant a dit qu'il ne croyait pas que les gens répondraient à la question sur les intérêts ou autres revenus du genre parce qu'il s'agit en général de sommes peu élevées. Une femme a proposé qu'on dise aux répondants comment ils avaient été choisis pour participer à l'enquête.

Que pensez-vous du questionnaire en général?

Un participant a mentionné que la première question (Revenu touché par :_____) n'était pas claire. Un autre a dit ne pas avoir su s'il devait indiquer le revenu familial total sur un questionnaire ou s'il devait remplir des questionnaires

distincts pour chaque membre de la famille. Des participants ont également dit que les flèches sur le questionnaire avaient porté à confusion : ils ne s'étaient pas aperçu que les flèches indiquaient à quelle section ils devaient aller selon leur réponse à la question (oui ou non) et croyaient qu'ils devaient répondre par «oui» ou «non». Une participante a dit ne pas avoir su si elle devait indiquer ses réponses uniquement à côté des flèches ou si elle devait répondre également aux autres questions. Un participant a proposé d'utiliser des énoncés dans le genre de «si oui, passez à» et «si non, passez à» plutôt que des flèches. Un autre a mentionné que plutôt que de se servir de flèches ou d'instructions «passez à», il faudrait demander aux gens de répondre aux questions de la même manière que sur l'ancien questionnaire (c'est-à-dire répondre si la question s'applique ou la biffer si elle ne s'applique pas).

Qu'avez-vous pensé des instructions au verso du questionnaire?

Tous les participants ont trouvé que les instructions étaient claires, à l'exception d'une personne, qui ne comprenait pas pourquoi les flèches étaient utilisées. De plus, une participante a mentionné qu'elle trouvait, malgré sa bonne vue, que les instructions étaient imprimées en trop petits caractères.

Si vous étiez responsable de l'enquête à Statistique Canada, lequel des deux questionnaires, le bleu (l'ancien) ou le noir (le nouveau), choisiriez-vous?

Tous les participants, sauf un, ont dit qu'ils choisiraient le noir. Le participant qui a dit qu'il choisirait le bleu trouvait que celui-ci était mieux conçu.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

La majorité des participants ont dit qu'ils accorderaient leur permission. Ceux qui ont dit qu'ils ne la donneraient pas craignaient que l'information «ne se retrouve entre les mains de gens du secteur privé» et trouvaient que Statistique Canada n'avait pas à fouiller dans ces dossiers.

Si Statistique Canada vous demandait votre NAS afin d'avoir accès à votre dossier fiscal, que diriez-vous?

Les participants qui accepteraient de donner leur NAS à Statistique Canada étaient moins nombreux que ceux qui permettraient à Statistique Canada de consulter leur dossier. Ils trouvaient que le NAS est trop personnel et qu'il permet d'avoir accès à beaucoup trop de renseignements et ils auraient le sentiment de perdre le contrôle sur ces renseignements. Une personne a dit : «Je n'ose pas penser à ce qu'ils feraient avec [mon NAS]».

Accepteriez-vous de participer à une enquête qui durerait six ans et pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année?

La plupart des participants ont répondu oui à cette question parce que cela permettrait à Statistique Canada d'assurer un suivi auprès des répondants et de recueillir les données nécessaires à la mise en place de programmes qui toucheraient toute la population. La majorité des personnes qui refuseraient de participer trouvaient qu'il était exagéré de faire des interviews deux fois par année. Ils ont dit qu'ils seraient davantage portés à participer à l'enquête si les renseignements n'étaient recueillis qu'une fois par an.

Quand vous répondez à une question sur le revenu, préférez-vous indiquer votre revenu directement ou cocher une tranche de revenu qui correspond au vôtre?

La plupart des participants ont répondu qu'ils préféreraient cocher une tranche de revenu même s'ils reconnaissent que l'information serait ainsi moins précise.

Que feriez-vous pour augmenter le taux de réponse au questionnaire sur le revenu?

Les participants ont proposé qu'on fasse connaître aux répondants le but de l'enquête et qu'on leur communique les résultats; que l'enquête soit annoncée; qu'on donne aux répondants un numéro de téléphone où joindre leur intervieweur; et qu'on donne une «touche personnelle» à l'enquête. Les participants qui ont fait cette dernière recommandation disaient qu'une enquête en personne serait plus efficace qu'une enquête téléphonique et trouvaient qu'il était important de connaître l'intervieweur avant le début de l'enquête. Un participant a proposé qu'on annonce l'enquête en demandant aux gens qui seraient intéressés à y participer de communiquer avec Statistique Canada. De cette façon, disait-il, les participants seraient dans de bonnes dispositions pour répondre à des questions de nature personnelle et financière.

Comment vous assureriez-vous de la collaboration de répondants à une enquête d'une durée de six ans?

Les participants ont dit qu'on devrait faire connaître aux répondants les résultats de l'enquête et leur donner des exemples concrets de ce qui a été accompli grâce à l'enquête, qu'on devrait annoncer l'enquête et inclure un avis de changement d'adresse dans le questionnaire. Les participants trouvaient qu'il était important que les gens sachent pourquoi ils participaient et comprennent l'importance de leur participation pour que les choses puissent être améliorées.

Annexe E - Résumés des interviews

Interview de Montréal

L'interview, qui a eu lieu le 15 juin, s'est déroulée en français avec une répondante à l'EFC âgée de 49 ans et a duré environ 40 minutes. Chantal Roy a réalisé l'interview par téléphone.

J'aimerais d'abord que vous me disiez un peu comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois. Comment vous a-t-on décrit cette enquête? Qu'en avez-vous pensé?

La répondante a dit qu'un intervieweur s'était présenté chez elle et lui avait demandé si elle serait intéressée à participer à l'EFC. L'enquête lui semblait intéressante et elle trouvait qu'il était important qu'elle y participe. Elle a ajouté qu'il était important que des gens comme elle aident des gens comme l'intervieweur à faire leur travail pour que des programmes visant à améliorer les conditions de vie des Canadiens puissent être créés.

Vous souvenez-vous avoir lu la brochure et le livret d'instructions qui accompagnaient le questionnaire? Si oui, est-ce que tout vous a semblé clair?

La répondante a dit qu'elle se souvenait avoir lu les documents et les avoir trouvés intéressants et clairs.

Comment avez-vous décidé que vous alliez participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs? Quels facteurs ont influencé votre décision?

La répondante croyait qu'il était important qu'elle et que d'autres personnes comme elle participent, puisqu'en fin de compte c'est pour le bien des Canadiens que des enquêtes de ce genre sont menées et que les répondants s'aident vraiment en

participant aux enquêtes, car c'est à partir de ces enquêtes que des améliorations peuvent être apportées. Elle pensait que d'autres répondants fondaient leur décision sur le même raisonnement.

Certains facteurs, tels que le sentiment d'atteinte à la vie privée, le genre de renseignements demandés, le manque de clarté des termes utilisés dans le questionnaire et le fardeau de déclaration, ont-ils joué dans votre décision de participer à l'enquête?

La répondante a dit que ces facteurs ne l'avaient pas influencée et que le fait que les renseignements demandés aient été de nature financière n'avait pas non plus eu d'effet sur sa décision. Elle a répété qu'elle était d'avis que tout le monde devait faire sa part pour aider le pays et que c'est principalement ce qui l'avait incité à participer à l'enquête. Elle a avoué qu'elle ne croyait pas qu'il y aurait autant de suppléments à l'EPA, mais qu'elle voulait terminer ce qu'elle avait commencé, et c'est, a-t-elle dit, une des raisons pour lesquelles elle a accepté de participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs. La répondante n'a rien trouvé qui lui ait semblé ambigu dans l'enquête.

Statistique Canada vous a dit que les renseignements que vous fourniriez seraient «strictement confidentiels». Qu'est-ce que cette expression signifie pour vous?

L'interviewée a dit que selon elle, «strictement confidentiel» voulait dire qu'elle serait «tranquille» après avoir répondu au questionnaire et qu'elle ne recevrait pas d'autres questionnaires à remplir. Selon elle, l'expression signifiait aussi que Statistique Canada conserverait les renseignements et qu'il ne divulguerait son nom à personne, surtout pas à des gens du domaine de la commercialisation.

Qu'avez-vous fait quand vous avez reçu le questionnaire? L'avez-vous rempli d'avance ou avez-vous attendu que l'intervieweur vous appelle pour le remplir? Trouvez-vous que les termes utilisés sur le questionnaire étaient clairs?

La répondante a rempli le questionnaire dès qu'elle l'a reçu et a dit à sa fille quoi faire au cas où l'intervieweur téléphonerait pendant qu'elle serait absente. Elle a dit avoir tout compris et que la terminologie employée ne lui avait posé aucun problème. Elle s'est servi de sa déclaration de revenus pour l'aider à répondre aux questions parce qu'elle ne se souvenait pas de tous les renseignements qui lui était demandés.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission d'utiliser votre NAS pour avoir accès à votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

L'interviewée a dit qu'elle ne permettrait pas à Statistique Canada d'utiliser son NAS : si Statistique Canada voulait obtenir des renseignements sur son revenu, il fallait s'adresser à elle directement. Elle ne voyait pas l'utilité de consulter les dossiers de Revenu Canada pour obtenir l'information. Elle a également mentionné qu'on lui avait déjà dit de faire attention à qui elle donnait son NAS et cette recommandation l'a particulièrement fait hésiter à donner son NAS à Statistique Canada.

Y a-t-il certains genres de revenus, comme des gains de loterie ou un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire, que vous ne déclareriez pas dans une enquête pour laquelle on vous demande des renseignements financiers?

La répondante a dit qu'elle déclarerait tous ses gains parce qu'elle n'aimait pas l'idée de «tricher», puisque les renseignements que quelqu'un fournit, ou ne fournit pas, peuvent toujours être vérifiés.

La façon dont les questions sur le revenu sont posées vous importe-t-elle? Par exemple, préféreriez-vous indiquer directement le montant de votre revenu, cocher une tranche de revenu qui corresponde au vôtre ou répondre à une série de questions (des exemples étaient donnés à l'interviewée)?

La répondante a dit que la façon dont une question sur le revenu était posée n'avait pas d'importance.

Si vous étiez responsable de Statistique Canada, que feriez-vous pour augmenter le taux de réponse à un questionnaire sur le revenu?

La répondante a mentionné que les gens sont paresseux et croient qu'il est long de répondre à des enquêtes. Elle a ajouté qu'ils ne se rendaient pas compte qu'il fallait peu de temps pour remplir un questionnaire et que c'est sur ce point qu'il faudrait insister, mais sans proposer de façon précise de le faire. Elle a dit, par contre, qu'il faudrait offrir aux gens le choix de répondre à l'enquête par téléphone ou en personne.

Avez-vous d'autres commentaires à faire avant que l'interview ne se termine?

La dame a mentionné que l'enquête avait été bien organisée et a répété qu'elle avait parlé de l'enquête à sa fille en lui disant bien quoi faire au cas où l'intervieweur téléphonerait en son absence.

Interview d'Ottawa

L'interview d'Ottawa a eu lieu le 17 juin, par téléphone, et s'est déroulée en anglais. Elle a duré approximativement 45 minutes. C'est Chantal Roy qui a réalisé l'interview, au moyen d'un téléphone «mains libres», et M^{me} Ruth Dibbs a écouté l'entretien. La personne interviewée, une dame âgée de 40 ans, était une répondante à l'EFC et a été avisée que l'intervieweur utilisait un téléphone «mains

libres» et qu'un représentant de Statistique Canada écouterait la conversation. La répondante n'avait pas d'objections à ce que l'interview se déroule de cette façon.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois? Comment vous a-t-on décrit cette enquête et qu'en avez-vous pensé?

La personne a dit que c'est l'intervieweur de l'EPA qui lui avait parlé de l'enquête. Il lui a dit que le questionnaire de l'Enquête sur les finances des consommateurs lui parviendrait par la poste et qu'il y aurait un suivi téléphonique. La répondante a dit qu'elle avait hésité au début à participer à l'enquête en raison de la nature financière des renseignements demandés et du fait qu'elle devait donner son nom et son numéro de téléphone. Elle a dit qu'elle aurait été moins réticente à participer si le questionnaire avait été anonyme. Elle craignait de plus que son nom soit inscrit dans une base de données.

Vous souvenez-vous avoir lu la brochure et le livret d'instructions qui accompagnaient le questionnaire? Comment les avez-vous trouvés?

La répondante a dit qu'elle n'avait que feuilleté la brochure et le livret et qu'elle n'avait pas eu besoin de les lire plus en détail parce que l'intervieweur avait été très clair au téléphone.

Qu'avez-vous fait quand vous avez reçu le questionnaire de l'EFC?

La répondante en a d'abord parlé à son mari, qui n'était pas certain s'ils devaient participer à l'enquête, et l'a mis de côté pendant un certain temps.

Avez-vous utilisé votre déclaration de revenus pour vous aider à répondre aux questions? Aviez-vous rempli le questionnaire à l'avance ou avez-vous attendu que l'intervieweur vous téléphone?

L'interviewée a dit qu'elle avait rempli le questionnaire à l'avance et qu'elle avait utilisé sa déclaration de revenus. Elle a par la suite parlé à son comptable au sujet de certaines questions qu'elle ne comprenait pas parce qu'elle n'avait pas rempli elle-même sa déclaration de revenus.

Y avait-il dans le questionnaire des termes que vous ne compreniez pas bien?

La dame a répondu que tous les termes étaient clairs, mais comme ce n'est pas elle qui avait rempli sa déclaration de revenus, certaines questions lui ont posé des difficultés et elle en a discuté avec son comptable.

Comment avez-vous décidé que vous participeriez à l'Enquête sur les finances des consommateurs? Certains facteurs, tels que le sentiment d'atteinte à la vie privée, le fardeau de déclaration et le choix du moment de l'enquête après la période de déclaration de revenus, ont-ils influencé votre décision?

La répondante a dit que ce qui l'avait principalement incité à participer à l'enquête avait été le fait qu'elle-même, dans le cadre de son travail, avait besoin de certaines données que recueille Statistique Canada, de sorte qu'elle comprenait l'importance de la participation des gens à ces enquêtes. Elle ne pensait pas qu'aucun des facteurs mentionnés ci-dessus avait influencé sa décision de participer à l'enquête et a mentionné que la seule chose qui l'avait embêtée avait été de devoir indiquer son nom sur le questionnaire.

Avez-vous demandé l'avis de qui que ce soit pour vous aider à décider si vous deviez participer ou non à l'enquête?

La répondante a dit qu'elle en avait parlé à son mari, qui a refusé de participer en raison de la nature personnelle des renseignements. Il lui a dit, quand il a refusé de participer, que «le gouvernement possédait déjà suffisamment de renseignements».

Qu'est-ce qui fait, selon vous, que les gens décident ou refusent de participer à ce genre d'enquête?

La répondante a dit que les gens décident ou refusent de participer à ces enquêtes probablement selon qu'ils considèrent avoir ou non le temps de remplir les questionnaires et selon qu'ils comprennent ou non l'importance de leur participation.

Seriez-vous portée à déclarer un revenu comme des gains de loterie ou de bingo ou encore un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire sur un questionnaire sur le revenu?

La répondante a dit que les revenus de ce genre «n'étaient l'affaire de personne» et que les gains de bingo ou de loterie n'avaient rien à voir avec le revenu, mais qu'ils étaient plutôt des «prix». Elle a ajouté qu'elle oublierait probablement ces «revenus» de toute façon et que, par conséquent, il est peu probable qu'elle les déclarerait.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

La répondante a dit qu'elle ne le permettrait pas parce qu'alors l'information ne pourrait plus être considérée comme privée et confidentielle puisqu'on pourrait la rattacher au nom du répondant. Elle a ajouté que si les déclarations de revenus

contenaient des erreurs, les renseignements recueillis par Statistique Canada seraient alors erronés. Selon elle, le risque de fournir des renseignements incorrects inquiéteraient les gens davantage que le fait de divulguer des renseignements au gouvernement.

Accepteriez-vous de donner votre NAS à Statistique Canada pour qu'il puisse avoir accès à votre dossier à Revenu Canada?

La dame à répondu non à cette question en disant que les renseignements pourraient de cette façon également être rattachés à son nom.

Si, après les six mois de votre participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, que diriez-vous?

L'interviewée a dit qu'elle accepterait de participer, mais qu'elle oublierait probablement d'aviser Statistique Canada si elle déménageait pendant la durée de l'enquête.

Avez-vous des préférences pour ce qui est de la façon de répondre à des questions sur le revenu dans une enquête? Par exemple, préféreriez-vous indiquer votre revenu directement, cocher une tranche de revenu qui corresponde au vôtre ou répondre à une série de questions (l'intervieweur donnait des exemples pour chacune des trois façons)?

La répondante a dit qu'elle préférerait nettement cocher une tranche de revenu.

Si vous étiez responsable de Statistique Canada, que feriez-vous pour augmenter le taux de réponse à un questionnaire sur le revenu?

L'interviewée a répondu qu'il ne faudrait pas obliger les répondants à indiquer leur nom ou leur numéro de téléphone. Elle a dit que les gens se préoccupent de la

protection des renseignements personnels et qu'ils se sentiraient plus à l'aise de retourner le questionnaire par la poste de façon anonyme.

Que feriez-vous pour obtenir et vous assurer de la collaboration de répondants à une enquête d'une durée de six ans?

La répondante a suggéré que des représentants de Statistique Canada signent une attestation qu'ils remettraient aux répondants afin de leur garantir que les renseignements fournis ne seront pas utilisés de la façon dont ils pensent. Elle a également proposé que le questionnaire soit le plus court possible, que les caractères d'imprimerie soient bien lisibles et que le questionnaire soit imprimé recto-verso s'il comporte plus de deux pages (de sorte que les répondants n'aient pas à manipuler trop de pages). Selon son expérience de la réalisation d'enquêtes, la répondante a dit que les caractères noirs sur fond bleu, comme sur l'ancien questionnaire, sont difficiles à lire et qu'un fond vert ou beige est moins éblouissant et moins fatiguant pour les yeux qu'un fond blanc.

Interview de Toronto

L'interview de Toronto a été réalisée par téléphone, en anglais, le 17 juin. La personne interviewée, un homme âgé de 54 ans, était un répondant à l'Enquête sur les finances des consommateurs. Chantal Roy a dirigé l'interview, qui a duré environ 30 minutes.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois.

Le répondant a reçu le questionnaire par la poste avec les directives sur la façon d'y répondre. Il a par la suite reçu l'appel d'un intervieweur pour qu'il lui communique ses réponses.

Vous rappelez-vous avoir lu la brochure et le livret d'instructions qui accompagnaient le questionnaire? Qu'en avez-vous pensé?

Le répondant a dit qu'il avait lu le livret d'instructions, mais que les directives apparaissant sur le questionnaire même étaient suffisamment claires et qu'il n'aurait pas eu besoin de lire le livret pour remplir le questionnaire.

Qu'avez-vous fait quand vous avez reçu le questionnaire? L'avez-vous rempli tout de suite ou avez-vous attendu l'appel de l'intervieweur?

Le répondant a dit qu'il avait mis le questionnaire de côté pour un bout de temps, mais qu'il l'avait finalement rempli en consultant sa déclaration de revenus avant que l'intervieweur ne l'appelle.

Y avait-il dans le questionnaire des termes que vous n'avez pas compris? Quelqu'un vous a-t-il aidé à remplir le questionnaire?

Le répondant a dit que tout était clair et que personne ne l'avait aidé à remplir son questionnaire. En fait, il a aidé son frère à remplir le sien.

Comment avez-vous décidé que vous participeriez à l'Enquête sur les finances des consommateurs? Des questions telles que la nature personnelle des renseignements demandés, le fardeau de déclaration, le manque de clarté des termes utilisés et le choix du moment de l'enquête vous ont-elles préoccupé?

L'interviewé a dit qu'il avait décidé de participer à l'enquête parce que, du moment que «ça ne lui coûtait rien», il aimait aider les gens qui sollicitent sa participation à des enquêtes. Il a déclaré ne pas avoir été préoccupé par la nature personnelle des renseignements parce qu'il était clair à ses yeux que l'information allait être tenue confidentielle. Tous les termes lui ont paru clairs, mais il n'a pu répondre à certaines questions parce qu'il ne possédait pas de documents qui contenaient l'information et qu'il ne se souvenait pas des réponses. Néanmoins, il trouvait que

le choix du moment de l'enquête, tout de suite après la période de déclaration des revenus, était bon parce que les chiffres étaient encore relativement frais dans sa mémoire.

Avez-vous demandé l'avis de quelqu'un pour décider si vous alliez participer ou non à l'enquête? Sur quoi pensez-vous que les gens fondent leur décision de participer ou de ne pas participer à une enquête?

Le répondant a dit n'avoir demandé l'avis de personne pour décider s'il participerait ou non, mais qu'il avait parlé à d'autres personnes qui avaient aussi reçu le questionnaire et, selon lui, il n'existe pas vraiment de modèle des raisons qui font que les gens choisissent ou refusent de participer. Il était d'avis que les non-répondants décident de ne pas participer simplement parce qu'ils «n'en ont pas envie».

Seriez-vous porté à déclarer un revenu comme des gains de loterie ou de bingo ou encore un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire sur un questionnaire sur le revenu?

Le répondant croyait qu'il serait porté à le faire s'il était convaincu de la confidentialité de l'information fournie. Il ne voyait pas d'inconvénient à déclarer ce genre de revenu, puisque, de toute façon, ce n'est pas un revenu «imposable».

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous? Accepteriez-vous de nous donner votre NAS pour que nous ayons accès à votre dossier?

Le répondant a dit qu'il permettrait à Statistique Canada de consulter son dossier, avec ou sans son NAS, parce qu'il n'avait «rien à cacher» et que selon lui, Statistique Canada pouvait avoir accès aux renseignements de toute façon.

Si, après les six mois de votre participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, que diriez-vous?

Le répondant a dit que si sa situation était la même, c'est-à-dire s'il n'avait pas déménagé, il accepterait de participer à l'enquête.

Quand vous répondez à une question sur le revenu, avez-vous des préférences quant à la façon dont cette question est formulée? (La personne interviewée devait choisir entre indiquer son revenu directement, cocher une tranche de revenu ou répondre à une série de questions.)

Le répondant a dit qu'il préférait cocher une tranche de revenu.

Si vous étiez responsable de Statistique Canada, que feriez-vous pour vous assurer de la collaboration d'un plus grand nombre de répondants à une enquête sur le revenu?

Le répondant était d'avis que la plupart des gens sont motivés par l'appât du gain et que de les rémunérer pour participer à l'enquête augmenterait le taux de réponse. Il a également dit qu'on pourrait annoncer l'enquête à la télévision ou dans les journaux afin d'attirer l'attention des gens et de les sensibiliser à l'enquête. Il a ajouté que cette méthode ne serait pas nécessairement coûteuse si on se servait du temps publicitaire accordé gratuitement par les médias. Le répondant a également recommandé de ne pas envoyer de dépliants par la poste puisque les gens les considéreraient comme de la publicité importune.

Que feriez-vous pour obtenir et vous assurer de la collaboration de répondants à une enquête d'une durée de six ans?

Le répondant expliquerait précisément le but de l'enquête aux répondants potentiels en insistant sur l'importance de leur participation. Selon lui, si les gens

étaient flattés d'avoir été choisis pour participer, ils seraient davantage enclins à collaborer pendant toute la durée de l'enquête.

Avez-vous d'autres commentaires à faire avant que ne se termine l'interview?

Le répondant a souligné qu'une grande partie des questions ne s'appliquaient pas à lui et que des enquêtes du même genre, à l'avenir, devraient peut-être comporter deux volets. La première partie du questionnaire serait courte et comporterait des questions générales et, selon les réponses fournies dans cette première partie, certains répondants auraient à remplir un deuxième questionnaire, plus «spécialisé».

Interview de Montréal

L'interview de Montréal a eu lieu le 17 juin. Elle s'est déroulée en français et a duré à peu près 25 minutes. Chantal Roy a dirigé l'interview auprès d'une dame âgée de 32 ans, qui était une répondante à l'Enquête sur les finances des consommateurs.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'enquête la première fois.

La répondante a dit qu'elle avait entendu parler de l'enquête la première fois au téléphone par son intervieweur de l'EPA. Il lui a semblé que l'enquête était intéressante et elle voulait y participer.

Vous souvenez-vous avoir lu la brochure et le livret d'instructions qui accompagnaient le questionnaire?

La dame se souvenait d'avoir reçu la brochure et le livret, mais a dit ne pas les avoir lus parce que cela ne lui semblait pas nécessaire.

Comment avez-vous rempli le questionnaire? Y avait-il des termes qui ne vous semblaient pas clairs?

La répondante a dit qu'elle avait répondu aux questions qu'elle comprenait, sans se servir de sa déclaration de revenus, avant que l'intervieweur ne l'appelle. Elle n'était pas certaine de la façon de répondre à certaines questions parce qu'elle touchait à ce moment-là à la fois des prestations d'assurance-chômage et des prestations d'aide sociale et elle a attendu que l'intervieweur l'appelle pour y répondre. L'intervieweur lui a expliqué très clairement comment répondre à ces questions.

Comment avez-vous décidé que vous participeriez à l'Enquête sur les finances des consommateurs? Des questions telles que la nature personnelle des renseignements demandés, le fardeau de déclaration, le manque de clarté des termes utilisés et le choix du moment de l'enquête vous ont-elles préoccupée?

La répondante a dit qu'elle avait décidé de participer à l'enquête parce que, selon elle, le gens doivent s'entraider et que c'était important pour elle, afin d'aider le gouvernement à améliorer le bien-être de la population en général et de permettre aux gens de connaître les conditions de vie des Canadiens. La nature confidentielle des renseignements demandés n'a soulevé aucune inquiétude chez la répondante, puisque son intervieweur s'était nommé; la dame faisait confiance à l'intervieweur et au fait que Statistique Canada garderait les renseignements confidentiels. Le fait que Statistique Canada effectue l'enquête la rassurait également et l'a incité à y participer. La répondante a dit ne pas avoir été préoccupée par aucun des facteurs mentionnés ci-dessus. Elle n'a demandé l'avis de personne pour l'aider à décider si elle participerait ou non à l'enquête. Elle a dit qu'elle ne savait absolument pas ce qui motivait les autres personnes à accepter ou à refuser de participer à des enquêtes du même genre.

Seriez-vous portée à déclarer un revenu comme des gains de loterie ou de bingo ou encore un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire sur un questionnaire sur le revenu?

La répondante a dit qu'elle ne pouvait répondre à cette question parce qu'elle n'avait jamais touché ou gagné un revenu de ce genre.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous? Nous donneriez-vous votre NAS pour que nous ayons accès à ce dossier?

La répondante a dit que cela ne l'ennuierait pas et qu'elle accorderait sa permission puisque, selon elle, Statistique Canada pouvait avoir accès aux renseignements de toute façon.

Si, après les six mois de votre participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, seriez-vous intéressée à y participer?

La répondante a dit qu'elle accepterait d'y participer et qu'elle se souviendrait d'appeler Statistique Canada pour aviser qu'elle déménage, le cas échéant, pendant la durée de l'enquête.

Quand vous répondez à une question sur le revenu, avez-vous des préférences quant à la façon dont cette question est formulée? (La personne interviewée devait choisir entre indiquer son revenu directement, cocher une tranche de revenu ou répondre à une série de questions.)

La répondante a dit qu'elle préférait cocher une tranche de revenu.

Si vous étiez responsable de Statistique Canada, que feriez-vous pour vous assurer la collaboration d'un plus grand nombre de répondants à une enquête sur le revenu?

L'interviewée a proposé qu'on demande à tous les répondants de donner le nom de deux ou trois personnes qui, selon eux, seraient prêts à participer à l'enquête, ce qui permettrait de constituer une banque de répondants potentiels.

Que feriez-vous pour inciter les gens à participer à une enquête d'une durée de six ans et à y collaborer pendant toute cette période?

La répondante n'a pas fait de suggestion parce qu'elle disait que c'était le devoir des personnes qui ont accepté de participer à l'enquête de continuer à y participer pendant toute la durée de l'enquête et que, même s'ils étaient dans leur tort d'abandonner l'enquête, c'était leur décision et que rien ne pourrait leur faire changer d'avis.

Avez-vous d'autres commentaires à faire avant que ne se termine l'interview?

La répondante a dit qu'elle avait aimé participer aux enquêtes de Statistique Canada et qu'elle accepterait d'y participer encore pour aider la société. Elle a également mentionné qu'elle avait trouvé son intervieweur très aimable.

Interview d'Ottawa

L'interview a été réalisée en personne, le 23 juin, auprès d'une répondante à l'EFC et a été menée par Chantal Roy. M[me] Ruth Dibbs a assisté à l'interview, à titre d'observatrice, avec la permission de la personne interviewée. L'interview a duré environ 50 minutes.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois. Comment cette enquête vous a-t-elle été décrite? Qu'en avez-vous pensé?

La répondante a dit que quelqu'un avait laissé des brochures d'information chez elle, en son absence, qu'elle les avait lues et que l'enquête lui avait paru intéressante. Elle a dit qu'elle se demandait comment elle avait été choisie. Quand l'intervieweur l'a rappelée, ils ont décidé ensemble d'une date appropriée pour la réalisation de l'interview.

Qu'avez-vous fait quand vous avez reçu le questionnaire de l'EFC?

La répondante n'ayant pas reçu le questionnaire par la poste, elle n'avait donc pu le remplir à l'avance. Lorsque l'intervieweur lui a téléphoné, elle a consulté ses déclarations de revenus pour répondre aux questions.

Comment avez-vous décidé que vous alliez participer à l'enquête? Quels facteurs ont influencé votre décision?

La répondante a dit avoir toujours été intéressée par les différents chiffres cités par les médias et qu'elle aimerait être comptée parmi les statistiques. Elle a mentionné qu'elle avait confiance dans le fait que les renseignements seraient strictement confidentiels et qu'elle aurait peut-être hésité à participer à l'enquête si elle n'avait pas déjà pris part à l'EPA. Selon elle, le choix du moment de l'enquête, soit immédiatement après la période de déclaration des revenus, était excellent parce que les renseignements étaient facilement accessibles, mais elle a ajouté que des gens pourraient peut-être se méfier et penser que quelqu'un essaie de vérifier les renseignements qu'ils ont fournis sur leur déclaration de revenus.

Pourquoi, selon vous, certaines personnes refusent-elles de participer à l'EFC?

Selon l'interviewée, le consentement ou le refus des personnes est grandement lié à la mesure dans laquelle elles sont familières avec les statistiques. Elle a précisé que les non-répondants se demandaient probablement comment ils sont choisis pour participer à l'enquête et comment les renseignements recueillis seront utilisés. Elle a ajouté qu'il faudrait annoncer l'enquête pour mieux la faire connaître aux gens.

Passons maintenant à la nouvelle trousse dont Statistique Canada entend se servir. Que pensez-vous de chacune des sections?

La répondante a trouvé la première section intéressante parce qu'on y expliquait pourquoi des questions sur le revenu étaient posées et quelles conclusions on pouvait tirer à partir des renseignements recueillis. Cette section informait également les gens que le gouvernement est conscient de certains problèmes et qu'il sait où diriger son attention aux fins de la mise en oeuvre de programmes. La répondante a dit que la deuxième section était rassurante, mais n'a pas trouvé utile qu'un numéro 1-800 soit donné dans la troisième section. Elle a précisé que l'intervieweur avait tout expliqué en détail et elle ne voyait pas la nécessité de se servir du numéro de téléphone. Il aurait mieux valu, selon elle, que le numéro apparaisse à la fin du questionnaire. La répondante croyait à l'énoncé relatif à la confidentialité des renseignements et trouvait que la deuxième phrase du paragraphe mettait cet aspect davantage en lumière et lui donnait plus de poids.

Les autres sections n'ont posé aucune difficulté pour la répondante, à l'exception de celle qui concernait la façon de remplir le questionnaire. La répondante trouvait que le deuxième point portait à confusion en raison de la nature de l'enquête, c'est-à-dire parce que chaque membre du ménage était visé par l'enquête, mais qu'il fallait déclarer certains revenus pour l'ensemble du ménage. Elle a affirmé qu'elle

se souviendrait probablement d'aviser Statistique Canada au cas où elle déménagerait et que le numéro 1-800 serait sûrement utile dans ce cas.

Que pensez-vous du questionnaire?

La répondante, qui n'avait jamais vu le questionnaire bleu avant, a dit tout de suite en le voyant qu'il ne lui plaisait pas parce qu'il ressemblait trop à une formule de déclaration de revenus. Elle préférait le questionnaire noir, mais trouvait que les flèches portaient à confusion et a proposé qu'on utilise plutôt des instructions «passez à». Elle a affirmé qu'elle n'aurait pas pensé à regarder au verso du questionnaire pour voir si des directives y figuraient et qu'elle aurait probablement rempli le questionnaire avant de penser à le retourner. Elle trouvait que les flèches étaient plus utiles sur ce côté du questionnaire.

Y a-t-il certains genres de revenu que vous ne seriez pas portée à déclarer dans une enquête sur le revenu, par exemple des gains de loterie ou de bingo ou encore un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire?

La répondante a dit qu'elle déclarerait probablement ce genre de revenus, si elle y pensait, sur le questionnaire noir, mais qu'elle ne le ferait vraisemblablement pas sur la formule bleue parce que celle-ci ressemblait trop à une déclaration de revenus.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous?

La répondante a dit qu'elle hésiterait parce que cela voudrait dire permettre l'accès à des renseignements dans un autre ministère et que cela mettrait par conséquent en doute la confidentialité du questionnaire. Elle serait alors portée à croire que les deux ministères ont accepté d'échanger d'autres genres de renseignements

également. Pour ces mêmes raisons, elle ne donnerait pas à Statistique Canada son NAS.

Si on vous demandait de participer à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, que diriez-vous?

La répondante a dit qu'elle accepterait probablement d'y participer, en disant cependant que, selon elle, les renseignements ne changeraient pas beaucoup en six mois. Une interview par an serait bien suffisant d'après elle. Elle a déclaré que l'intervieweur de Statistique Canada pourrait lui téléphoner à son travail afin de connaître ses nouvelles coordonnées, si jamais elle déménageait.

Quand vous répondez à une question sur le revenu, avez-vous des préférences quant à la façon dont cette question est formulée? (La personne interviewée devait choisir entre indiquer son revenu directement, cocher une tranche de revenu ou répondre à une série de questions.)

La répondante a dit qu'elle préférerait cocher une tranche de revenu parce que c'était la méthode la plus simple et trouvait que la plupart des gens seraient plus à l'aise avec ce genre de réponse. Elle a mentionné que si on demandait aux répondants d'indiquer directement leur revenu, ceux qui doutent de la confidentialité des renseignements hésiteraient peut-être à remplir le questionnaire.

Que feriez-vous pour augmenter le taux de réponse à un questionnaire sur le revenu?

La répondante a dit qu'il faudrait annoncer l'enquête et bien expliquer comment les renseignements recueillis seront utilisés, faire connaître aux gens le but de l'enquête et insister sur son importance. Elle a ajouté qu'il faudrait garantir la confidentialité des réponses aux questions, par exemple en utilisant des catégories de revenu.

Que feriez-vous pour vous assurer de la collaboration des répondants pendant toute la durée d'une enquête de six ans?

Encore une fois, la répondante a dit qu'il faudrait insister sur le but de l'enquête et sur l'utilisation des données et expliquer aux répondants potentiels les objectifs à long terme de l'enquête. Elle a de plus ajouté que remplir le questionnaire ne devrait pas demander trop de temps (pas plus de 15 à 20 minutes chaque fois).

Avez-vous d'autres commentaires?

La répondante a dit que l'intervieweur était un élément clé de l'enquête et que les intervieweurs devraient être très ouverts, aimables et prêts à répondre aux questions des répondants. Elle a ajouté qu'on devrait donner aux répondants un numéro de téléphone où joindre l'intervieweur. D'après elle, l'attitude de celui-ci joue beaucoup dans la décision des gens de participer ou non à une enquête et elle a déclaré que son intervieweur avait été très bien.

La répondante a de plus mentionné qu'il fallait expliquer clairement aux gens comment ils avaient été choisis pour participer à l'enquête et donner, par exemple, les critères de sélection, le pourcentage de la population qui participe à l'enquête et les régions où se déroule l'enquête.

Interview de Toronto

L'interview de Toronto a été menée par téléphone, en anglais, le 25 juin auprès d'une non-répondante à l'Enquête sur les finances des consommateurs. Cette personne était âgée de 38 ans. L'interview a été dirigée par Chantal Roy et a duré approximativement 40 minutes.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois? Comment cette enquête vous a-t-elle été décrite et qu'en avez-vous pensé?

L'interviewée a dit qu'elle avait entendu parler de l'EFC et de ses suppléments par téléphone et qu'elle avait eu une certaine réticence au début. Elle a dit qu'elle avait noté le nom de l'intervieweur ainsi qu'un numéro de téléphone où elle pouvait téléphoner pour vérifier l'information et qu'elle avait toujours participé aux enquêtes jusqu'à ce qu'on sollicite sa collaboration pour l'Enquête sur les finances des consommateurs. Elle ne voulait pas répondre à des questions d'ordre financier.

Pourquoi avez-vous décidé de ne pas participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs?

Bien que l'interviewée ait dit, lorsqu'on le lui a demandé, avoir peut-être été un peu préoccupée au sujet de la confidentialité et du caractère personnel des renseignements demandés au moment où elle a décidé de ne pas participer à l'EFC, ce n'était pas là les raisons principales de son refus. La dame a dit qu'elle avait refusé de participer principalement parce qu'elle ne voyait pas la nécessité de fournir à Statistique Canada des renseignements qui existaient déjà en dossier (à Revenu Canada). Elle ne voyait aucune raison de «revérifier» l'information.

Seriez-vous portée à déclarer un revenu comme des gains de loterie ou de bingo ou encore un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire sur un questionnaire sur le revenu?

L'interviewée a répondu qu'elle ne voyait pas de raison de ne pas déclarer ce genre de revenu. À la question concernant sa préférence quant à la façon de formuler une question sur le revenu (entre indiquer le revenu directement, cocher une tranche de revenu ou répondre à une série de questions), l'interviewée a dit qu'elle préférerait cocher une tranche de revenu parce que cette méthode garantirait davantage le caractère confidentiel du renseignement.

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous? Si Statistique Canada vous demandait de lui donner votre NAS pour avoir accès à ce dossier, accepteriez-vous?

L'interviewée permettrait à Statistique Canada de consulter son dossier à condition qu'on lui dise le but précis de la collecte des renseignements et à qui ils seraient communiqués. Il faudrait qu'on lui donne cette information par écrit et non par téléphone. Elle donnerait également son NAS à Statistique Canada dans les mêmes conditions et si elle avait une garantie écrite de la confidentialité des données. La participante a ajouté qu'il serait du devoir de Statistique Canada de garder les renseignements confidentiels et que les gens qui ont permis qu'on consulte leur dossier fiscal devraient pouvoir exercer un recours contre Statistique Canada si des renseignements les concernant filtraient de quelque façon que ce soit.

Si, après les six mois de votre participation à l'Enquête sur la population active, Statistique Canada vous demandait de participer à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews seraient réalisées deux fois par année, que diriez-vous?

L'interviewée a répondu qu'elle ne serait probablement pas intéressée à y participer parce que les renseignements fournis seraient trop vagues et que, selon elle, l'enquête devrait être faite «d'une manière plus professionnelle et plus confidentielle». Elle a déclaré qu'une telle enquête ne devrait pas être effectuée par téléphone parce que les répondants n'ont pas de preuve de la confidentialité de l'information qu'ils donnent au téléphone. Elle trouvait qu'il était important que les répondants sachent à qui, c'est-à-dire à quel ministère, les renseignements seraient tôt ou tard communiqués.

Si vous étiez responsable de Statistique Canada et que vous vouliez augmenter le nombre de participants à l'Enquête sur les finances des consommateurs, que feriez-vous?

L'interviewée a dit qu'elle essayerait de gagner davantage la confiance des gens en ce qui a trait à l'utilisation des renseignements recueillis. Elle donnerait aux répondants des renseignements généraux au sujet de l'enquête et leur dirait où les données sont acheminées. Selon elle, le fait de réaliser des interviews en personne donnerait un caractère plus professionnel et plus humain à l'enquête, deux aspects essentiels, car les répondants ne veulent pas avoir l'impression de n'être que des fournisseurs de renseignements pour Statistique Canada. Elle a ajouté que les répondants devraient avoir la possibilité de poser des questions aux intervieweurs avant de dire s'ils acceptent ou non de participer à une enquête.

Que feriez-vous pour vous assurer de la collaboration des répondants pendant toute la durée d'une enquête de six ans?

L'interviewée a dit qu'il faudrait expliquer aux répondants le but exact de l'enquête et leur faire sentir qu'ils seront un élément constituant de ce qui sera mis en place à partir des résultats de l'enquête. Elle a également dit qu'il faudrait tenir les répondants informés de la façon dont les données recueillies sont traitées et des résultats obtenus.

Avez-vous d'autres commentaires à faire avant que ne se termine l'interview?

L'interviewée a dit que la plupart des gens ne savent pas très bien comment l'information recueillie sera utilisée et qu'on devrait les rassurer sur ce point. Elle a proposé également qu'on clarifie le lien entre les différents ministères en ce qui concerne la possibilité d'échange de renseignements entre eux.

Interview de Montréal

L'interview de Montréal a eu lieu le 25 juin et s'est déroulée en français auprès d'un répondant à l'Enquête sur les finances des consommateurs âgé de 59 ans. Chantal Roy a dirigé l'interview, qui a duré environ 20 minutes.

Dites-moi comment vous avez entendu parler de l'Enquête sur les finances des consommateurs la première fois. Qu'en avez-vous pensé?

Le répondant a dit avoir entendu parler de l'enquête la première fois par une dame qui était venue chez lui. Les explications de la dame, a-t-il dit, étaient très claires et il a pensé qu'il serait intéressant de participer à l'enquête et de faire sa part pour aider les autres.

Vous souvenez-vous avoir reçu une brochure et un livret d'instructions avec le questionnaire de l'enquête?

L'interviewé ne se rappelait pas avoir reçu ces documents.

Comment avez-vous rempli le questionnaire? L'avez-vous rempli à l'avance? Vous êtes-vous servi de votre de déclaration de revenus pour vous aider à répondre aux questions?

Le répondant a dit qu'il avait rempli les premiers questionnaires de la série des enquêtes en personne avec l'intervieweur et qu'il avait répondu aux autres par téléphone. Pour l'Enquête sur les finances des consommateurs, il a donné ses réponses à l'intervieweur de mémoire sans avoir rempli le questionnaire à l'avance.

Comment avez-vous décidé de participer à l'Enquête sur les finances des consommateurs? Certains facteurs ont-ils influencé votre décision?

Le répondant a dit avoir décidé de participer à l'enquête parce qu'il voulait faire sa part pour aider les autres. Selon lui, les gens acceptent en général de participer pour la même raison que celle qui l'a lui-même motivé. L'interviewé a pris sa décision seul sans demander l'avis de qui que ce soit à propos de ce qu'il devait faire. Il trouvait que le choix du moment de l'enquête, soit immédiatement après la période de déclaration des revenus, était excellent puisqu'il s'était souvenu ainsi aisément des chiffres demandés et n'avait pas eu à consulter de documents.

Seriez-vous porté à déclarer des revenus comme des gains de loterie ou de bingo ou encore un paiement en espèces reçu dans le cadre d'un emploi secondaire dans une enquête sur le revenu?

L'interviewé a dit qu'il déclarerait probablement ce genre de revenu parce qu'il «n'a rien à cacher».

Si, au lieu de vous demander de remplir un questionnaire sur votre revenu, on vous demandait la permission de consulter votre dossier à Revenu Canada, que diriez-vous? Accepteriez-vous de donner votre NAS pour qu'on puisse avoir accès à votre dossier?

Le répondant a dit qu'il permettrait à Statistique Canada de consulter son dossier fiscal, avec ou sans son NAS, en expliquant à nouveau qu'il «n'avait rien à cacher». Quand on lui a demandé s'il accepterait de participer à une enquête d'une durée de six ans pour laquelle des interviews auraient lieu deux fois par année, il a également répondu qu'il y participerait.

Si vous étiez responsable de Statistique Canada et que vous vouliez obtenir la collaboration d'un plus grand nombre de répondants à une enquête sur le revenu, que feriez-vous?

Le répondant a proposé que l'on paie les gens pour leur collaboration. C'est également ce qu'il a proposé pour obtenir et assurer la collaboration des répondants à une enquête d'une durée de six ans.